

## **9838 - Gestão da relação com o público**

**Modalidade de Formação:** Formação Modular Certificada

**Forma de Organização:** Formação em Sala

**Carga Horária:** 25 horas

### **Destinatários**

Adultos ativos (empregados ou desempregados) com idade igual ou superior a 18 anos que necessitam desta formação para o exercício das respetivas funções e/ou requalificação profissional.

### **Enquadramento**

As formações modulares, integradas no âmbito da formação contínua de ativos, dão a possibilidade aos adultos de adquirir competências escolares e profissionais, com vista a uma (re) inserção ou progressão no mercado de trabalho e/ou adaptação aos processos de melhoria organizacional.

### **Objetivos**

Reconhecer o papel da componente humana na relação com os públicos de uma instituição

Aplicar técnicas de atendimento na gestão da relação com os públicos.

### **Conteúdos**

Icebreak de apresentação

Atendimento ao público

Papel da componente humana

Estilos de comportamento

Escuta ativa e assertividade na relação interpessoal

Atendimento como fator de qualidade na imagem institucional

Contactos presenciais, telefónicos, escritos e nas redes sociais

Acolhimento: cumprimentos e apresentações

Gestão de reclamações

A postura e apresentação pessoal

Avaliação e encerramento

**Avaliação:** Qualitativa - Formativa e Sumativa

**Metodologias:** Método expositivo, participativo, trabalho prático

**Regime de Assiduidade:** As faltas não podem exceder 10% do total das horas de formação