

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