

## Secretariado Técnico e Atendimento ao Público

### Objetivos

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes de competências, técnicas e instrumentos que lhes permitam melhorar o desempenho pessoal e aperfeiçoar-se na função Secretariado e do atendimento ao público, nomeadamente:

- ▶ Aplicar métodos de organização eficazes em secretariado, melhorando a gestão do tempo;
- ▶ Reunir, tratar e transmitir a informação oral e escrita;
- ▶ Comunicar com mais eficiência e eficácia;
- ▶ Compreender a importância do atendimento nos resultados organizacionais;
- ▶ Identificar a importância do *rappor*t e da empatia com o público;
- ▶ Compreender o potencial dos relacionamentos interpessoais no sucesso da organização;
- ▶ Identificar e utilizar técnicas de atendimento perante diferentes tipos de públicos;
- ▶ Aplicar as componentes de empatia, *rappor*t e escuta ativa no contexto diário do atendimento com vista aos resultados globais.

### Carga Horária

- ▶ 18 Horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 1 – Secretariado

- ▶ **A relação Secretariado com os Gestores/Diretores**
  - Missão e Visão da função secretariado e do seu posto de trabalho
  - Requisitos comportamentais e relacionais
- ▶ **Problemas de organização do trabalho/gestão do tempo**
  - Auto-diagnóstico de perdas de tempo
  - Definição de objetivos e prioridades
  - Técnicas de planificação e racionalização do trabalho
- ▶ **A comunicação escrita eficaz**
  - Ler e interpretar uma comunicação
  - Desenvolver a capacidade de síntese
  - Redigir para ser lido e compreendido
- ▶ **A Gestão da Informação**
  - A informação recebida – receção, tratamento e gestão
  - A informação produzida – conceção, tratamento e distribuição
  - O acompanhamento/gestão da informação
  - Novas tecnologias no Secretariado
- ▶ **Organização de reuniões**
  - Planeamento e logística
  - Acolhimento dos participantes e acompanhamento dos trabalhos
  - Áudio e videoconferências

## Módulo 2 - Atendimento

- ▶ **A Comunicação Eficaz no Atendimento e Acompanhamento do Cliente**
  - A importância da postura e da apresentação no atendimento
  - Princípios da Comunicação face-a-face
  - Assertividade – estilo de comportamento e de comunicação de excelência
  - Linguagem e atitude positiva
  - Princípios e técnicas de escuta ativa e seletiva
  - A reformulação
  - A estratégia das perguntas
  - Comunicação não verbal
  - O *Rapport* e a sua importância
  - Empatia na comunicação
  
- ▶ **Técnicas de Atendimento Eficaz**
  - Atendimento presencial, telefónico e eletrónico
  - Perguntas precisas
  - Expressões evitáveis e alternativas no atendimento pessoal direto
  - Cuidados a ter na comunicação telefónica
  - Contacto visual e expedientes de resistência ao “olhar difícil”
  - As primeiras impressões e o atendimento
  - A linguagem profissional de quem faz atendimento
  - A arte de saber dizer “não”
  - Clientes problema
  
- ▶ **Conflitos, Reclamações e Promessas**
  - Estratégias Resolutivas dos Conflitos
  - Negociação de conflitos
  - Gestão da crítica e da objeção
  - Gestão das Reclamações e das Promessas
  - A responsabilidade e a responsabilização