

1. OBJETIVOS GERAIS

Perceber a importância do atendimento e receção ao cliente.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente.

Identificar os comportamentos e atitudes no atendimento, acolhimento e relação com o cliente.

Aplicar as técnicas de atendimento e receção do cliente.

3. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Comunicação com o cliente

Esquema geral de comunicação

- Barreiras à comunicação
- Fidelização da comunicação e feedback
- Linguagem verbal e não-verbal
- Linguagem e postura corporal
- Expressões e microexpressões faciais
- Psicomorfologia facial
- Estilos de comunicação

- Passivo

- Assertivo

- Manipulador

- Agressivo

Informação e sua comunicação

- Factos e sentimentos
- Direito à informação e princípios da informação
- Do idealismo ao realismo
- Escuta, confidencia e segredo

Cofinanciado por:

- Falsas interpretações, estereótipos

Motivações

- Necessidades e motivações
- Ciclo motivacional, (equilíbrio, frustração e compensação)
- Motivações de má qualidade
- Motivações latentes

Fenómenos decorrentes das relações humanas

- Emoções
- Boas intenções e boas ações
- Intervenção e interferência
- Individualismo e sensibilização social

Relações Interpessoais

Relação profissional-cliente

Etapas do atendimento – atitudes e comportamentos

Etapas do processo de atendimento

Atendimento presencial e atendimento telefónico

Comportamento social

- Convivência social
- Ocasões formais
- Apresentação, cumprimentos e conversações
- Correspondência e redes sociais
- Lugares públicos e relações profissionais

Grupos e estilos de liderança

- O que são grupos e como funcionam
- Liderança e líder
- Tipos de liderança

Cofinanciado por:

- Trabalho em equipa

Conflitos

- O que são conflitos

- Gestão de conflitos

4. PÚBLICO-ALVO

Desempregados de longa duração

5. REQUISITOS DE ENTRADA

Estar desempregado à mais de 12 meses;

Escolaridade inferior ao 12º ano.

6. MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Presencial

7. FORMAS DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

Formação irá decorrer em horário pós-laboral das 19h30 às 23h30

8. METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO

Métodos e técnicas pedagógicas adaptadas ao grupo e conteúdos, privilegia-se os exercícios de aplicação prática para cada um dos módulos

9. METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Inicial/Avaliação contínua e Avaliação Final

10. RECURSOS MATERIAIS E PEDAGÓGICOS

Todo o material necessário para o bom desenvolvimento da formação

11. LOCAL DE REALIZAÇÃO

Rua António Machado Vilas Boas nº100 Viana do Castelo, 4900-503 Portugal– Esprominho – Escola Profissional do Minho