

Como Simplificar o Atendimento Desenvolvimento Prático de Competências

Objetivos

- Compreender os **novos desafios e exigências do atendimento ao público na administração pública**.
- Conhecer e desenvolver os comportamentos e atitudes facilitadoras da relação, a adotar no contacto com os cidadãos.
- Aperfeiçoar as **competências de comunicação assertiva e empática em contexto de atendimento**.
- Desenvolver competências e **gestão das próprias emoções a das emoções do cidadão no atendimento**.
- Adquirir conhecimentos e treinar competências para um **atendimento de excelência para a organização**.

Programa

1. O Atendimento e a imagem dos Serviços

- 1.1. A imagem dos Serviços
 - Imagem interna/imagem externa.
- 1.2. Tarefas e exigências funcionais e psicológicas da função atendimento
- 1.3. O atendimento como veículo privilegiado da imagem dos serviços
- 1.4. A importância do atendimento na criação, reforço e manutenção da primeira impressão
- 1.5. Ética profissional
- 1.6. O atendimento e a qualidade nos serviços públicos

2. Os fatores que influenciam o relacionamento com o PÚBLICO

- 2.1. A percepção
 - A influência da percepção no comportamento
 - Os fenómenos de percepção mais comuns nas relações interpessoais
- 2.2. A personalidade
- 2.3. Os papéis e o contexto
- 2.4. As expectativas e os estereótipos

3. A Comunicação

- 3.1. Direção e sentido da comunicação
- 3.2. Saber ouvir/escuta ativa
- 3.3. A importância do feedback
- 3.4. Barreiras à comunicação
- 3.5. As funções da comunicação

4. Técnicas de comunicação no Atendimento

- 4.1. Comunicação verbal
- 4.2. Comunicação não-verbal
- 4.3. As atitudes de comunicação
 - Atitudes que dificultam a comunicação
 - Atitudes que facilitam a comunicação
 - A atitude de exploração
 - A atitude empatia

5. Os Conflitos na relação com o Município

- 5.1. A prevenção e o controlo de conflitos
- 5.2. Tratamento de reclamações e conflito
 - Estratégias de tratamento de reclamações
 - Evitar e superar conflitos sem agressividade
- 5.3. A ação do profissional eficaz:
 - A exploração do problema
 - A resolução do problema
- 5.4. A especificidade do atendimento telefónico e gestão de conflito



Formador

Luís Machado

Licenciatura em Psicologia, Universidade do Minho.

Mestrado Integrado em Psicologia, Universidade do Minho.

Pós-Graduação em Psicoterapias Cognitivo Comportamentais, Instituto Português de Psicologia.

Coordenador, desde 2014, da Área de Saúde Mental e Diretor Técnico do Centro de Solidariedade de Braga.

Colaborador, desde 2011, na Unidade de Psicologia das Organizações do Serviço de Psicologia da Universidade do Minho.

Formador na área comportamental, desde 2007, em Municípios e outras entidades públicas e privadas no âmbito do desenvolvimento de competências de liderança e gestão de equipas, trabalho em equipa, atendimento ao público, gestão do tempo e organização do trabalho, comunicação e avaliação psicológica.

Consultor na criação e implementação de programas de desenvolvimento de competências comportamentais direcionadas às organizações.

Realização de Avaliações Psicológicas no âmbito de procedimentos concursais para Autarquias.

Destinatários

Dirigentes e outras chefias da função pública, trabalhadores que tenham como objetivo desempenhar estas funções, estudantes de licenciatura ou mestrado relacionados com este tema.

Regras de funcionamento

- O Seminário tem o formador presente, em direto com os participantes, realizando a formação através da plataforma ZOOM;
- Esta formação é certificada;
- Durante as sessões os participantes poderão colocar questões verbais, mediante as regras que serão anunciadas no início da formação (quais os tempos, em que fase, qual a ordem, etc.). Ainda durante as sessões haverá possibilidade também de colocação de questões por escrito ao formador, através do chat do ZOOM. As questões serão respondidas durante a sessão ou, na sessão subsequente, mediante envio de documento com as possíveis respostas;
- Será fornecida toda a documentação de suporte à formação.

Independentemente da duração do seminário:

- Para a emissão do Certificado, é necessária uma taxa de presença mínima de 80%;
- Se a taxa de presença for inferior a 80% e superior a 50%, será emitido um Certificado de Presença com a indicação do número de horas frequentado;
- Se a taxa de presença for igual ou inferior a 50%, será emitida uma Declaração.

Inscrições

Limite de inscrições: 16 participantes

Inscrição: 220 € + IVA (23%)

Inscrição de dois ou mais participantes da mesma entidade: 190 € + IVA (23%), por participante

Inclui:

- Documentação;
- Certificado de participação.

Como reservar a sua participação

Poderá fazer a inscrição no nosso site www.quadrosemetas.pt.

Se preferir, poderá fazer download da ficha de inscrição disponível no nosso site e enviar via e-mail (info@quadrosemetas.pt).

Se desejar, e uma vez que o número de inscrições é limitado, poderá efetuar uma pré-marcação telefónica e confirmar posteriormente através do envio da ficha de inscrição.



Condições de pagamento

O pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária (CGD, IBAN: PT50 0035 0651 0051 0352 9303 8) ou por cheque (à ordem da Quadros & Metas – Consultores de Gestão e Formação, Lda., contribuinte nº 503 586 730).

O cancelamento da inscrição só dará lugar ao reembolso se for efetuado 10 dias úteis antes da realização do Seminário. Após esse período o cancelamento, se for efetuado até 5 dias úteis antes da realização do seminário, dará lugar à retenção de 25% do pagamento, para compensação das despesas administrativas realizadas. Os cancelamentos efetuados com menos de 3 dias úteis da data de realização do seminário serão faturados na sua totalidade.

A Quadros & Metas aceita, mediante comunicação escrita, que qualquer pessoa inscrita possa ser substituída.

Gestora da Formação

Carina Romano
carina.romano@quadrosetmetas.pt
228 301 302

