

Ação de Formação

Técnicas de Atendimento ao Público

Conteúdo Programático

O atendimento e imagem da Administração Pública.

A importância da comunicação para a imagem da organização.

Técnicas de comunicação com o público.

Tipos e causas de conflitos.

Técnicas e estratégia de resolução de conflitos.

Etapas do atendimento.

A assertividade e o atendimento ao público.

Tratamento de situações especiais de atendimento.

Tratamento de reclamações.

21 Horas

Data: 22, 23 e 25 de novembro de 2022

Horário: 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00

Objetivos

Adquirir os conceitos e fundamentos básicos da excelência do atendimento nos aspetos comportamental e técnico. Identificar comportamentos e atitudes que favoreçam o atendimento eficaz. Aplicar técnicas de comunicação para o reconhecimento de diferentes perfis de cliente e adotar os comportamentos específicos para cada caso. Saber identificar situações de tensão e ou conflito e escolher a forma mais adequada para as resolver.

Modalidade de Formação

Outras Ações de Formação Contínua

Forma de Organização da Formação

Formação Presencial

Metodologias de Formação

Estratégia Pedagógica Teórico-prática

Destinatários

Equipa Multidisciplinar

N.º de Participantes: 15

Formador

Dr. Pedro Miguel da Silva Rainha, Sócio Gerente da Empresa Pedro Rainha unipessoal, Lda.

Local da Formação

Gest Lider II – Contabilidade, Informática e Gestão, Lda., ao Caminho do Cemitério de Santo António n.º 23, 9020 - 076 Funchal

Vagas

Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil	02
Instituto de Administração da Saúde, IP-RAM	03
Direção Regional da Saúde	01
Serviço Regional da Proteção Civil, IP-RAM	02
Serviço de Saúde, EPERAM	07

Data limite das inscrições no serviço: 08-11-2022

Data limite de entrega das listas de participantes na SFP: 15-11-2022

O Presidente do Conselho Diretivo

Bruno Freitas

Cofinanciado por:

