

Ação de Formação

Técnicas de Atendimento e Relacionamento com o Público

Conteúdo Programático


Identificar as necessidades e expectativas dos clientes e do público em geral.

Conhecer a importância da linguagem: corporal, gestual e da comunicação não-verbal; avaliar o impacto do acolhimento no primeiro contacto: a reciprocidade dos comportamentos.

Adotar atitudes-chave para assegurar o êxito no atendimento: a escuta-ativa, a disponibilidade, a adaptação às diferentes situações do quotidiano e aos diferentes públicos.

Re: O Presidente do Conselho Diretivo

(Bruno Freitas)


Em substituição,
Conforme n.º 4 do art.º 5 do anexo ao
DLR n.º 22/2008/M, de 23/06, na redação
dada pelo DLR n.º 15/2020/M,16/11

21 Horas

Data: 28 a 30 de novembro de 2023

Horário: 09h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h30

Objetivos

Valorizar o espírito e a qualidade do serviço; comunicar eficazmente; dominar técnicas de atendimento pessoal; criar empatia com o público; enfrentar situações delicadas; controlar e gerir o stress; fazer um atendimento de excelência.

Modalidade de Formação

Outras Ações de Formação Contínua

Forma de Organização da Formação

Formação Presencial

Metodologias de Formação

Estratégia Pedagógica Teórico-prática

Destinatários

Chefias Administrativas, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais e outros profissionais com interesse na matéria.

N.º de Participantes:

15

Formador

Dr.ª Mary Santiago – Formadora em Políticas de Desenvolvimento de Recursos Humanos

Local da Formação

Arquivo e Biblioteca da Madeira – Caminho dos Álamos, n.º 35

Vagas

Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil	02
Instituto de Administração da Saúde, IP-RAM	03
Direção Regional da Saúde	01
Direção Regional para as Políticas Públicas Integradas e Longevidade	01
Serviço Regional da Proteção Civil, IP-RAM	02
Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPERAM	06
Data limite das inscrições no serviço	14-11-2023
Data limite de entrega das listas de participantes na SFP	21-11-2023

Cofinanciado por:

