

Quer melhorar a relação com o Público da sua Organização?

Formação Em Atendimento - Técnicas De Comunicação

A Rede Social Cascais e o IEFP vão ao encontro das necessidades em aperfeiçoar os conhecimentos dos profissionais que atuam na área do atendimento público das organizações. Pretende-se manter um elevado nível de qualidade na interação com o público, melhorando o conhecimento das necessidades e expectativas dos clientes, e potenciando a atração de novos.



DESTINATÁRIOS/AS

Profissionais com funções de atendimento e acolhimento ao público

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

A. Etapas do Acolhimento

Acolhimento

- Diferentes tipos de contextos
- Diferentes tipos de públicos
- Características essenciais da pessoa que presta o atendimento
- Aspectos comunicacionais verbais e não-verbais
- Escuta ativa
- Alinhamento com o contexto organizacional
- Resolução/ Encaminhamento da situação
- Despedida

B. Regras do Atendimento presencial e telefónico

Códigos de comunicação verbal e /ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento
Facilitadores de comunicação

OBJETIVO GERAL

Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Pretende-se que no final da ação os formandos consigam aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos de uma forma mais empática.

METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO

A formação será desenvolvida de uma forma teórico-prática, com a utilização de exercícios práticos, simulações e situações reais, devidamente adaptados aos conteúdos programáticos e objetivos e necessidades do grupo. A avaliação será formativa, contínua, decorrerá ao longo da ação através das várias tarefas e exercícios que serão colocados em prática.

QUANDO E ONDE

12, 14, 19, 21, 26 e 28 de abril de 2021

6 sessões das 9h00 ao 12h00 (3 horas síncronas) + horas assíncronas entre as sessões

25h horas de formação

Plataforma Teams

COMPARTICIPAÇÃO

Formação **Gratuita**

CRITÉRIOS DE SELECÇÃO

- a. Ordem de chegada da inscrição
- b. Diversidade de organizações da Rede Social, no sentido de abranger um maior número de entidades possível

CERTIFICADO DE FORMAÇÃO / PARTICIPAÇÃO

Sim (Certificação pelo IEFP e que concede 2,25 pontos de crédito)

INSCRIÇÕES E OUTRAS INFORMAÇÕES

As inscrições são limitadas a **25 participantes** e devem ser realizadas até ao próximo dia **29 de Março**

Inscrição através do preenchimento do questionário: <https://forms.gle/aAMiocuTNdqPZD7Y8>

Para mais informações: rede.social.formacao@cm-cascais.pt

Acesso à plataforma Teams – **requisito essencial**

Após aceitação da inscrição pela Rede Social, a **inscrição terá que ser formalizada** junto dos serviços do IEFP a quem terá que ser enviado posteriormente a seguinte documentação:

- [ficha de inscrição preenchida](#)
- **declarações de consentimento ao abrigo da legislação em vigor de RGPD preenchidas:**
 - [Consentimento divulgações IEFP](#)
 - [Consentimento TIC e Comunicação à Distância IEFP](#)
- **cópia da habilitação escolar (mínimo 6º ano de escolaridade)**

FORMADORA: Ana Maçãs (IEFP)

Ana Maçãs estudou Psicologia Clínica no ISPA, Master em Gestão Comercial e Marketing e é Master Coach há vários anos. Possui uma certificação em liderança, pela Tony Robbins Leadership Academy em San Diego. Detem vasta experiência como formadora e palestrante em diversas conferências nacionais e internacionais. Tem desenvolvido a sua atividade formativa no domínio comportamental, nas áreas de coaching, liderança, gestão de equipas, gestão de conflitos, assertividade, inteligência emocional, vendas, atendimento e relacionamento interpessoal em diferentes contextos.