

AÇÃO DE FORMAÇÃO

ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA ÁREA SOCIAL

Atualmente a aposta na qualidade do serviço aos utentes e clientes requer o desenvolvimento de competências que assegurem a diferenciação no mercado social. O atendimento personalizado permite consolidar uma imagem de excelência, estimulando um interface organização/cliente baseado na satisfação, ética e promoção da qualidade. No nosso quotidiano, tanto em contexto profissional como familiar desenvolvemos relações interpessoais e utilizamos a comunicação verbal e não verbal para interagirmos. A ação "Atendimento ao público na área social" tem como objetivo aplicar as técnicas de comunicação em situação de atendimento do público em diferentes contextos, sendo uma mais-valia em termos profissionais e sociais, competências estas necessárias à comunicação em vários contextos do dia-a-dia.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Etapas de atendimento
- Acolhimento
- Diferentes tipos de contexto
- Diferentes tipos de público
- Características essenciais do atendedor
- Aspetos comunicacionais verbais e não-verbais
- Escuta ativa
- Resolução / Encaminhamento da situação
- Despedida
- Regras de atendimento presencial e telefónico

OBJETIVOS

No final desta ação de formação, todos os participantes deverão saber:

- Avaliar a importância do atendimento personalizado na qualidade do serviço prestado aos clientes e utentes
- Reconhecer o impacto do atendimento na imagem da organização
- Adotar atitudes e sistematizar comportamentos corretos ao nível do atendimento, da identificação e resposta adequada a necessidades

METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO

Expositivo, interrogativo, role, play, exercícios em grupo e individuais.

DIAS **22 e 23 de outubro de 2014**

HORÁRIO 9h30 às12h30 e das 14h00 às 17h00

DURAÇÃO **12 horas**

LOCAL Núcleo Distrital de Beja da EAPN Portugal, Rua do Jornal Ala Esquerda, 20 | 7800-301 Beja

INSCRIÇÃO Associados da EAPN Portugal: **10€** // Não associados: **15€**

PÚBLICO-ALVO Preferencialmente para auxiliares de geriatria, motoristas, cozinheiras, ajudantes da copa, administrativos/as de IPSS, associações, fundações, misericórdias, mutualidades, cooperativas.

ÁREA DE FORMAÇÃO 762 – Trabalho Social e Orientação

MODALIDADE DE FORMAÇÃO Formação contínua de atualização

FORMA DE ORGANIZAÇÃO Formação presencial

CRITÉRIOS DE SELEÇÃO Prioridade a associados da EAPN Portugal // Número de ordem de receção da inscrição

CERTIFICADO DE FORMAÇÃO Presença obrigatória em pelo menos 80% do total da duração da ação

FORMADOR **Adelino Neto**

Formador Free Lancer e Sócio Gerente da FORMAPRÓSPERA UNIPESSOAL, LDA

INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES Ficha de Inscrição em anexo // A Ficha de Inscrição pode ser fotocopiada

Após confirmação da sua inscrição, o pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária, numerário ou cheque (à ordem de EAPN – Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal, Associação).

As inscrições são limitadas a 20 participantes e devem ser realizadas até ao próximo dia 20 de outubro para:

EAPN Portugal / Núcleo Distrital de Beja

Rua do Jornal Ala Esquerda, 20 | 7800-301 Beja

telefone: 284325744 fax: 284325745 e-mail: n.beja@eapn.pt

Promotor

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA