

## PLANO DO CURSO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

**CURSO** | Atendimento ao Público

**DESCRIÇÃO** | A Progene Formação, no âmbito de formação profissional a nível nacional, cabe-lhe a responsabilidade da certificação das competências Técnicas para o exercício profissional do atendimento ao público.

**DESTINATÁRIO** | Professores, Doutores, Mestres, Licenciados e todo o Indivíduo que aspira atingir o ápice de bom atendedor.

**REQUISITOS** | Mínimo: ensino médio concluído, idade igual ou superior a 18 anos.

**DURAÇÃO** | 15 horas - 10H Prática 5H Teórica

**OBJETIVO GERAL** | No final da formação os participantes devem ser capazes de:

- Conhecer a importância da qualidade no atendimento.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS** | No final da formação os participantes devem ser capazes de:

- Compreender a qualidade como excelência;
- Saber a qualidade como valor.

**METODOLOGIA** | Exposição dialogada com utilização de exemplos e estudos de casos com debates e discussão em grupo.

**AVALIAÇÃO** | A avaliação do módulo será contínua, formativa e também sumativa, assente nos seguintes critérios:

10.00% PA (Participação na Aula);

10.00% PA (Pontualidade e Assiduidade);

30.00% AETI (Apresentação Escrita de um Trabalho Individual);

50.00% PEF (Prova Escrita Final)

A atribuição do Certificado de Formação Profissional, emitido pela PROGENE FORMAÇÃO e reconhecido pelo INEFOP (Instituto Nacional de Emprego e Formação Profissional), será efetuada aos formandos que concluírem o curso com aproveitamento, que se traduz na média final do curso com nota mínima de 10 valores e cumprimento dos níveis de assiduidade acima descritos.

## **CONTEÚDOS DO CURSO**

O Curso de Atendimento ao Público está constituído com as seguintes abordagens:

### **1. A Importância da Qualidade no Atendimento**

- Qualidade como Excelência;
- Qualidade como Valor;
- Qualidade como conformidade às especificações;
- Qualidade como atendimento e superação das expectativas dos usuários.

### **2. Princípios de um Bom Atendimento**

- Princípios de um bom atendimento;
- Atendimento como grande desafio;
- Atitudes adequadas;
- Satisfazer o Usuário;
- Analisar as Reclamações

### **3. Competências para um Bom Atendimento**

- Principais Competências;
- Características fundamentais para um bom atendimento.

### **4. Como Deve Ser um Bom Atendimento**

- Frases a serem utilizadas;

- Comunicação perante o usuário;
- Distração durante o atendimento;
- Abster - se da crítica à instituição;
- Ética como fator que agrega valores.

### **5. Como Deve Ser o Atendimento**

- Ouvir com atenção o cidadão;
- Desculpar-se;
- Evitar Interpretações.

### **6. Características Para uma Boa Comunicação**

- Saber ouvir;
- Ser assertivo;
- Ser profissional.

### **7. Boas Práticas no Atendimento Presencial**

- Regras Imprescindíveis para qualquer tipo de atendimento;
- Presteza;
- Cortesia;
- Cordialidade;
- Sigilo;
- Tom da voz;
- Uso do telefone de trabalho;
- Uso do celular pessoal;
- Organização e limpeza.

### **8. Boas Práticas no Atendimento ao Telefone**

- Atendimento da chamada;
- Identificar a instituição ou o setor;
- Ouvir o usuário com atenção;
- Tratar o problema do usuário;
- Ter sempre à mão as informações;
- Usar a empatia sem perder o profissionalismo;

- Utilizar sempre a linguagem formal;
- Ser amigável;
- Ser paciente;
- Saber escutar.

## **9. Atendimento de Pessoas com Deficiência**

- Igualdade de Oportunidades;
- Proteção à pessoa com deficiência;
- A deficiência não afeta a plena capacidade civil da pessoa.