

VALORIZANDO O USUÁRIO

Objetivo Geral

Desenvolver nos participantes conhecimentos sobre princípio da qualidade, aprimorar recursos de comunicação e trabalho em equipe, e fornecer técnicas para melhorar o desempenho do serventuário no atendimento aos usuários, uma vez que estes representam o objetivo da instituição.

Objetivos Específicos

- Refletir e debater sobre o modelo pretendido de gestão.
- Desenvolver a autocrítica no processo de mudança.
- Desenvolver as relações interpessoais, através do trabalho em equipe.
- Reconhecer a importância dos valores sociais e das leis (moral e ética no trabalho).
- Ser prestativo ao orientar o usuário nas suas diversas necessidades.
- Falar com clareza, objetividade e precisão.
- Manter um diálogo ponderado independentemente da condição emocional do usuário.
- Manter-se calmo e ter controle sobre a sua atitude e emoção.
- Deixar nos usuários a imagem de ter sido realizado um bom serviço.

Metodologia

Aulas expositivas e dialogadas, jogos, dramatizações, leitura de textos, filmes e recursos audiovisuais.

Conteúdo Programático

- Qualidade pessoal e organizacional: o que é qualidade; qualidade no atendimento; os passos de um bom atendimento; conscientização para a função.
- Trabalho em equipe (como um trabalho integrado contribui para o bom atendimento).
- Ética no trabalho.
- A importância do atendimento ao público: como o usuário espera ser atendido.
- Regras básicas para atender bem e melhor: cortesia no atendimento, capacidade de colocar-se no lugar do outro.
- Cliente interno x cliente externo.
- Comunicação e relacionamento com o cliente: postura no atendimento personalizado (O ciclo da comunicação – o verbal e o não verbal).
- Lidar com usuários difíceis, mas sem perder a razão.
- Reconhecimento e valorização.
- Motivação grupal – A pirâmide de Maslow e o trabalho de equipe.
- Procedimento para o atendimento telefônico – importância do uso das técnicas.
- Melhoria do atendimento pela interação grupal.

Carga horária: 12 horas