

ANEXO M - EMENTA DE TREINAMENTO EM ATENDIMENTO AO USUÁRIO

OBJETIVO
Preparar os prestadores dos serviços objeto do contrato para atender o usuário com a qualidade exigida pelo PJERJ.
PÚBLICO ALVO
Todos os prestadores de serviço da CONTRATADA.
CARGA HORÁRIA
16 (dezesesseis) horas.
CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO
A CONTRATADA deverá emitir certificado de participação para os participantes e apresentar ao PJERJ para fins de comprovação da capacitação exigida.
MODELO
Treinamento presencial, teórico e prático.
MATERIAL EM SALA DE AULA
Todo material necessário ao treinamento será de responsabilidade da CONTRATADA e deverá, bem como o seu conteúdo, ser submetido à aprovação do PJERJ.
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
1. Atendimento <ul style="list-style-type: none">* Conceito de atendimento;* Postura do profissional de atendimento;* Atendimento Interno x Atendimento Externo;* Diferença entre atendimentos - Atendimento presencial, telefônico e eletrônico (chat, e-mail, internet, etc);* O processo de comunicação no atendimento - linguagem verbal e não verbal, saber escutar, ruídos na comunicação, percepção e assertividade;* Como lidar com usuários insatisfeitos e reclamações.
2. Usuário <ul style="list-style-type: none">* Qual o perfil do usuário do PJERJ?* O que o usuário representa para o PJERJ?* Por que um usuário demanda um serviço?* Tipos de usuários e como lidar com cada um deles;* Formas de Tratamento Pessoal* Usuário satisfeito = Sucesso pessoal e para o PJERJ.* Estrutura do TJRJ: órgãos, departamentos, hierarquia
3. Serviço <ul style="list-style-type: none">* O que é um serviço?* Por que os serviços são consumidos?* Necessidade e garantia para equilíbrio dos serviços;* Como ofertar um serviço de maneira estruturada;* O catálogo de serviços e de produtos;* Como apresentar um serviço e satisfazer o usuário;* Como o relacionamento com usuário cria carreiras sólidas para os profissionais da área;* Acordos nas formas de entrega dos serviços;* Os Níveis Mínimos de Serviço previsto no contrato.* Principais pontos do modelo de execução do Contrato;* Organograma da DGTEC. Atribuições de cada subunidade* Outros fornecedores: fábrica de software, infraestrutura, análise de negócios, escritório de projetos* Ferramentas de gestão: SGTI

ANEXO M - EMENTA DE TREINAMENTO EM ATENDIMENTO AO USUÁRIO

<p>4. Qualidade</p> <ul style="list-style-type: none">* O que é qualidade?* Quais os fatores que influenciam na percepção da qualidade por parte do usuário?* Os critérios de qualidade para um serviço ou produto;* Que padrão de qualidade o PJERJ deseja?* O que pode comprometer negativamente a qualidade?* Como criar qualidade sem nenhum custo?* Os profissionais de atendimento são os maiores catalisadores da qualidade.
<p>5. A arte de atender bem</p> <ul style="list-style-type: none">* Necessidades psicológicas de seus usuários;* Manipulando o conflito;* Estratégias para lidar com usuários insatisfeitos;* Gestão de stress;* Poder de uma atitude de serviço;* Gerenciando o uso do tempo.
<p>6. Competências básicas</p> <ul style="list-style-type: none">* Quais as competências técnicas e comportamentais essenciais para um atendimento?* Como identificá-las;* Como aperfeiçoá-las;* Como buscar reforço no time;* Trabalho em equipe é certeza de bom atendimento;* Quando uma falha em uma competência deve ou não ser trabalhada;* Ofensores e beneficiadores das competências.
<p>7. Processos</p> <ul style="list-style-type: none">* Por que as políticas, normas e processos são importantes?* Como tratar um processo que vai além das suas competências?* Como avaliar o resultado de um atendimento?* Como utilizar, alimentar, avaliar e revisar a base de conhecimento?* Conhecimento na era da internet.
<p>8. Exercícios práticos para fixação dos conceitos aprendidos</p> <ul style="list-style-type: none">* Trabalhando casos reais no ambiente organizacional: simulações de atendimento;* Como atender os usuários e tirar desse relacionamento um melhor proveito no processo de atendimento, se lidamos com perfis tão distintos?