

VALORIZANDO O USUÁRIO – VLU

Competência técnica: Gestão da Qualidade
Conhecimentos relacionados: Técnicas de Atendimento ao Usuário

Objetivo Geral

Proporcionar aos participantes reflexão sobre as atitudes necessárias no exercício de suas funções.

Objetivos Específicos

- Entender a importância de reconhecimento das necessidades do usuário;
- Adotar posturas empáticas no atendimento ao público;
- Administrar as condições emocionais de diálogo;
- Desenvolver habilidades de escuta e comunicação;
- Entender a importância da visibilidade externa do bom atendimento.

Metodologia e recursos

Aulas expositivas, material de leitura (apostila), aulas práticas.

Conteúdo Programático

- Qualidade pessoal e organizacional: O que é qualidade;
- Qualidade no atendimento;
- Os passos de um bom atendimento;
- Conscientização para a função;
- Reconhecimento e valorização;
- 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;
- 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;
- Procedimento para o atendimento telefônico – importância do uso das técnicas;

Avaliação

Verificação de aprendizagem escrita aplicada no final do curso.

Carga horária

12 horas