

## Atendimento e Relações Públicas

### Dirigido a:

Trabalhadores que tenham relações com o exterior da empresa.

### Objectivos:

No final de cada acção de formação, os formandos deverão ser capazes de:

- Distinguir as tarefas específicas da função do atendimento personalizado;
- Identificar as bases do comportamento humano;
- Identificar os factores cognitivo-perceptivos que intervêm no relacionamento interpessoal;
- Aplicar as técnicas da comunicação para um atendimento personalizado e eficaz: praticar a escuta activa, saber formular perguntas e respostas, clarificar objectivos e necessidades;
- Utilizar a comunicação assertiva para resolver problemas e gerir conflitos no atendimento de público.

### Conteúdos Programáticos:

**O atendimento de público personalizado;**

**Tipos de Atendimento;**

**A comunicação – tipos, técnicas e barreiras;**

**A gestão de conflitos;**

**As diferenças interindividuais;**

**As Novas Tecnologias no Apoio ao Atendimento.**

### Métodos Pedagógicos

Exposições e debates, conduzidos pelo formador.

Estudos de Caso e trabalhos em sub-grupos.

Partilha de experiências entre os participantes.

### Modalidade de Formação

Formação profissional Contínua/e Actualização

N.º dias
----------

5 dias
--------

N.º horas
-----------

20 Horas
----------

Horário
---------

19:30 - 23:30
---------------

### Valor:

**100 € (isento do pagamento do IVA ao abrigo do Artigo n.º 9 do CIVA)**

Estão incluídos os materiais pedagógicos assim como a emissão do certificado de formação profissional.

A realização deste curso depende do número mínimo de inscrições.

