

Atendimento ao Cliente (Interno e Externo)

Foco no desenvolvimento de uma cultura organizacional voltada para o atendimento de excelência ao cliente (usuário), seja ele interno e/ou externo

Apresentação

O treinamento investe no desenvolvimento de uma cultura organizacional voltada para o cliente, começando pela garantia da excelência no atendimento. Atender bem exige profissionalismo e constante aprimoramento. É também um fator essencial para a construção de uma imagem institucional sólida. Este evento busca, além da melhoria do atendimento interno e externo, elevar o nível de motivação das pessoas, destacando seu papel como agente transformador das relações entre colegas de trabalho e público externo.

Este evento contribui para que o profissional responsável pelo atendimento redescubra sua identidade e valorize seu papel na organização e na sociedade, iniciando um processo de aperfeiçoamento contínuo, que lhe proporcione maior realização pessoal e participação na melhoria de sua instituição, assim como assegure maiores benefícios para os cidadãos. Felicidade é a palavra chave para um atendimento de excelência.

Objetivo geral

Fornecer aos participantes técnicas comportamentais de atendimento e de comunicação visando aprimorar a qualidade do atendimento ao público.

Objetivo específico

Sensibilizar, incentivar e motivar sobre temas preponderantes da gestão contemporânea das organizações, enfatizando a importância do crescimento baseado:

No Ser Humano como principal fator de competitividade

- Na importância de melhorias na produtividade, atendendo a necessidade urgente de fazer mais com menos;

- Na necessidade de um novo perfil profissional baseado no empreendedorismo, no amor ao trabalho, na autonomia da busca do conhecimento, no desenvolvimento das fortalezas e no gerenciamento das fraquezas;
- Na importância da Inovação e da Excelência nos processos, produtos e serviços e

– Na liderança e no perfil gerencial ligado a uma gestão colaborativa em uma organização baseada no trabalho em equipe e na busca de resultados e resolução de desafios e de crescimento;

– Desenvolver a habilidade de comunicação: saber ouvir, ser flexível para contornar impasses, ser assertivo para se posicionar com cuidado pela dignidade do outro e com bom senso e sensibilidade;

- Propiciar aos participantes o estabelecimento de uma visão de futuro pessoal e profissional, com o objetivo de orientar o seu autodesenvolvimento e o desenvolvimento de suas equipes de trabalho.

Público-alvo

Servidores que na sua função utilizam muito da comunicação para se relacionarem com equipes, departamentos, clientes externos (cidadãos que necessitam de informações ou serviços), bem como prestadores de serviços.

Metodologia

A ação de capacitação deverá ser desenvolvida através de aula expositiva e dinâmicas de grupo. Os trabalhos serão conduzidos de forma a permitir e incentivar a participação, a análise e a postura crítica dos participantes diante dos conteúdos e ações a serem desenvolvidos, utilizando o método andragógico no processo de ensino-aprendizagem. O evento será ministrado de forma a proporcionar a vivência de situações que ocorrem no dia a dia.

Programa

A nova face da gestão pública: Prioridade é o atendimento ao cidadão.

- Como melhorar o funcionamento das organizações públicas
- A Imagem Organizacional: formação da opinião pública através do atendimento

- Direitos do cidadão e deveres do servidor
- A importância da ética e da moralidade no Serviço Público
- Humanização do atendimento versus atendimento robotizado
- Decreto Executivo nº. 3.507 (Padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pela organização pública).

A excelência no atendimento.

- O papel do atendente na organização
 - O público
- Percepção e diferenças individuais
- A questão do preconceito
- As relações humanas facilitando o seu desempenho
- Autoconhecimento como fonte de desenvolvimento pessoal e profissional
- Como felicidade, competência e desempenho no trabalho estão relacionados
 - Competências intrapessoais (Conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos)
 - Competências interpessoais (Conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos)
- A empatia
- Resistência à frustração
- * Tipos de comportamento: assertivo, agressivo e reativo
- * Valorizando-se através da postura profissional
- * Presteza no atendimento e correção das informações prestadas
- * Concentração, foco e trabalho
- * Competências essenciais do servidor que atende público externo
- * Ser feliz e Servir.

Habilidades a serem desenvolvidas.

- Motivação para o trabalho
- Criatividade nos processos
- Atendimento telefônico
- Como lidar com os e-mails

- Iniciativa
- Ética profissional
- Gestão inteligente do tempo

– Planejamento do trabalho

- * Solução de problemas e tomada de decisão
- * Técnicas básicas de negociação
- * Etiqueta corporativa (Atitudes e Postura Profissional)

Professor



Suely Botelho Cobucci

Educadora Empresarial, palestrante e consultora em Recursos Humanos. Mestre em Recursos Humanos e Gestão do Conhecimento pela FUNIBER (Fundação Universitária Iberoamericana); Pós-graduada em Didática do Ensino Superior pela Universidade Católica de Brasília e em Psicopedagogia pela UniCEUB; Graduada em Letras/Língua Portuguesa e Literaturas pela UniCEUB. Especialista em Dinâmica de Grupo pela SOBRAP (Sociedade Brasileira de Psicoterapia e Psicodrama). Formação em Life & Professional Coaching pela SBCoaching, licenciada pelo Behavioral Coaching Institute e pelo International Coaching Council. Professora aposentada de Redação e Língua Portuguesa da Secretaria de Educação do Distrito Federal. Atuou como consultora responsável pela revisão, atualização e ampliação da terceira edição do Manual de Redação da Presidência da República, em Acordo de Cooperação com a Casa Civil. Coautora da obra “Redação Oficial: para aprimorar os textos profissionais” (Editora Contexto, 2022).