

INFORMAÇÕES

DURAÇÃO

6 horas (certificado de frequência será atribuído desde que se registre assiduidade \geq 90% da carga horária total e após pagamento)

LOCAL de REALIZAÇÃO | DATA | CÓDIGO CURSO:

Porto—a indicar | 25 de setembro | 25ECN010

Vila Real—a indicar | 28 de outubro | 25ECN011

HORÁRIO:

9:30h - 12:30h | 14:00h às 17:00h

MODALIDADE DE FORMAÇÃO: contínua de atualização

FORMA DE ORGANIZAÇÃO: Presencial

CUSTO DE INSCRIÇÃO

GRATUITO (inscrição obrigatória)

*Regulamento de Funcionamento da Formação
disponível no site do IGAP*

INSCRIÇÕES

www.igap.pt

IGAP-Instituto de Gestão e Administração Pública

Rua de Belos Ares, 160—4100-108 PORTO

Tel: 226 005 219

e-mail: igap@igap.pt—**site:** www.igap.pt

D03.2.01.2012



IGAP
juntos para qualificar



Gestão de Conflitos no Relacionamento com o Público / Proprietário no âmbito do BUPi



1ª ED. PORTO | 2ª ED. VILA REAL

OBJETIVO GERAL

Numa altura em que os clientes das instituições estão cada vez mais exigentes e também muitas vezes mais intransigentes, importa ao profissional que os acolhe encontrar formas de estabelecer uma comunicação que seja simultaneamente clara, útil e assertiva

Saber estabelecer limites, mantendo a calma, fornecer informações que o cliente não quer aceitar, ultrapassar conflitos e mediar desacordos são alguns dos aspetos que iremos abordar na formação "Gestão de conflitos no atendimento"

O cliente não tem sempre razão, mas tem sempre emoção. O técnico habilitado sabe separar estas duas águas e prossegue, dando o tom certo à conversação, com vista à elaboração de mais uma RGG

No final da formação os/as participantes deverão ser capazes de otimizar a forma como atendem os clientes nos seus serviços, aplicando um conjunto de boas práticas de reconhecida eficácia

OBJETIVO ESPECÍFICO

No final da formação, os/as participantes:

- Aplicam um conjunto de estratégias que lhes permitem melhorar as suas competências de atendimento ao público, junto dos diferentes tipos de interlocutor
- Melhoram os seus níveis de assertividade na relação com os diferentes interlocutores com os quais se deparam, o que lhes permite uma maior eficácia sobretudo em momentos desafiadores ou de conflito
- Sabem como acolher os diferentes tipos de interlocutor, de forma aberta e disponível, contornando assim de forma eficaz queixas, reclamações e objeções
- Sabem detetar, a partir de especificidades comunicacionais verbais e não-verbais dos seus interlocutores, alguns aspetos fulcrais sobre a tipologia comunicacional dos mesmos, o que lhes permite uma melhor e mais profunda orientação para o cliente

- Sabem como gerir reclamações e objeções, de forma eficaz e assertiva
- Aplicam um conjunto de comportamentos conducentes a uma negociação eficaz de desacordos

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

- Saber dar o tom certo ao encontro, desde o primeiro momento: rapport verbal e não-verbal com os clientes
- Saber reconhecer no interlocutor, através da Linguagem não verbal algumas informações relevantes para o ajuste no atendimento,.
- Tipologias de clientes e estratégias comunicacionais para lidar assertivamente com cada um deles. Autodiagnóstico das competências comunicacionais do profissional, seguido de boas práticas
- Autodiagnóstico da tipologia comportamental do técnico habilitado. (os resultados são privados)

2. COMPREENDER O CLIENTE PARA MELHOR O SATISFAZER:

- Escuta ativa e empatia: reformulação; clarificação, síntese e backtracking, durante o encontro
- Demonstrar disponibilidade e determinação na compreensão dos problemas e expectativas dos clientes: como utilizar as perguntas para orientar a conversa de forma eficaz?
- Autodiagnóstico das competências de escuta, seguido de boas práticas

3. GESTÃO DE CONFLITOS E/OU DESACORDOS:

- Origem dos conflitos interpessoais e estratégias para os ultrapassar
- Gestão emocional do profissional dos serviços durante o atendimento de uma pessoa que traz uma situação difícil

- Saber dizer "não"
- Como transformar reclamações e objeções em alavancas de desenvolvimento e melhoria contínua das organizações
- Procura de soluções mutuamente satisfatórias.
- Autodiagnóstico das competências de negociação, seguido de boas práticas.

DESTINATÁRIOS

Técnicos Habilitados em exercício de funções nos Municípios da REGIÃO NORTE; Técnicos municipais com responsabilidades em informação geográfica e cadastral; Colaboradores da CCDR NORTE ligados à operacionalização do CCR Norte

METODOLOGIAS FORMATIVAS

Método expositivo, interrogativo, demonstrativo e ativo, com recurso à realização de testes de autodiagnóstico, trabalhos de grupo e estudo de casos; brainstorming e levantamento de soluções ajustadas à realidade dos elementos do grupo de formação

METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO

Avaliação inicial diagnóstica (questões p/ aferição do nível de conhecimentos), contínua formativa (porque a opinião dos participantes é muito relevante para o sucesso dos objetivos desta formação, a avaliação da formação obedecerá a metodologias adequadas SEM recurso a avaliação quantitativa das aprendizagens, nomeadamente testes ou trabalhos) e final de reação (questionário individual e debate assistido)

RECURSOS PEDAGÓGICOS

PC, documentação, videoprojetor, flichart e Ligação à Internet .

FORMADORA

Carla Afonso, Formadora especializada em desenvolvimento pessoal; Master Practitioner e Trainer em PNL; Coach certificada pelo ICC - International Coaching Community; Consultora/Facilitadora em DISC