

**Designação da Ação:** Atendimento ao público

**Modalidade:** Jornada

**Duração:** 6 horas

**Destinatários:** Assistentes técnicos e operacionais

**Enquadramento no contexto profissional:** No final da formação, os destinatários deverão ter competências na utilização das técnicas de transmissão de uma imagem positiva e de qualidade da no Atendimento na aplicação de técnicas de comunicação para o reconhecimento de diferentes tipos de perfis de e comportamentos específicos para cada caso e na identificação de situações de tensão e/ou conflito e escolher a forma mais adequada para as resolver.

**Área de formação –** Relação pedagógica e relações humanas

**Domínio de formação -** Atendimento

**Objetivos:**

- Desenvolver estratégias de atendimento ao público que permitam utilizar as técnicas de transmissão de uma imagem positiva e de qualidade da Administração pública;
- Aplicar técnicas de comunicação para o reconhecimento de diferentes tipos de perfis de munícipe e adotar os comportamentos específicos para cada caso;
- Saber identificar situações de tensão e/ou conflito e escolher a forma mais adequada para as resolver.

**Conteúdos:**

- Enquadramento da função de atendimento na instituição
- Os momentos chave da relação de atendimento direto e telefónico
- O processo comunicacional
- Atuação em situações de conflito e reclamação