

Objetivos Gerais

Dotar as/os Técnicos de Atendimento dos CEFP de s conhecimentos que permitam compreender a importância de um atendimento de excelência para o sucesso dos resultados do CEFP, assim como dominar as melhores técnicas e práticas para realizarem um serviço de qualidade.

Objetivos Específicos

No final deste curso as/os participantes deverão ser capazes de:

- Compreender a importância da comunicação para a persecução dos objectivos
- Identificar as mais-valias do trabalho em equipa
- Compreender a importância do atendimento nos resultados do CEFP
- Identificar e utilizar as componentes fundamentais da comunicação no atendimento.
- Conhecer e utilizar o modelo de acolhimento do CEFP
- Identificar e aplicar técnicas de gestão de reclamações

Destinatários

Técnicos do Atendimento do Centro de Emprego e Formação Profissional de Cabo Verde

Duração

21 horas

Forma de Organização da Formação

Formação Presencial

Conteúdo Programático

Temáticas	Carga Horária (horas)
1. O CEFP → Missão, Visão e Valores → Impacto do serviço na sociedade → O papel de um técnico de atendimento na materialização da missão do CEFP	8
2. Desenvolvimento Pessoal → Comunicação assertiva e gestão de conflitos → A importância do trabalho em equipa → A organização e gestão do tempo	
3. O Acolhimento e o Atendimento enquanto imagem do CEFP → Modelo de Acolhimento do CEFP → Qualidade de serviço → Os processos e os indicadores	4
4. Técnicas de Atendimento → Presencial → Telefónico → Eletrónico	4
5. A importância da Comunicação para a Excelência do Atendimento	3
6. Gestão de Reclamações	2
Total	21 h

Metodologias de Formação

Pretende-se que as/os participantes reflectam e adquiram um conjunto de novas competências, que possam aplicar no seu contexto profissional de modo a melhorarem a sua forma de atendimento/acolhimento dos utentes.

Para facilitar a transmissão e aquisição de conhecimentos sugere-se a metodologia participativa, uma vez que os adultos só aprendem aquilo que têm significado para eles.

Com recurso a técnicas inovadoras de desenvolvimento de competências,

CrITÉrios e Metodologias de Avaliação

A avaliação é realizada ao longo das 21 horas de formação e tem como eixo de análise os comportamentos dos participantes. Os pontos avaliados são: participação, assiduidade, pontualidade, motivação, responsabilidade e relacionamento interpessoal.

Será também preenchida uma ficha de observação com base nas simulações praticadas em sala.

No final do curso as/os participantes preenchem um questionário de avaliação da satisfação, onde para além de fazerem uma auto-avaliação, avaliam a acção e o formador.

Documentos

Dossier Técnico Pedagógico

Balanco de Competências Inicial e Final