

PROGRAMA DA AÇÃO

ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA, INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

Área Temática	Inovação e Qualificação
Duração Total	50h
Modalidade	Presencial
Público-Alvo	A indicar pelas empresas afetas à candidatura
Pré-Requisitos	A designar

Descrição da Formação

Esta ação de formação foi desenhada para capacitar os participantes com ferramentas essenciais para elevar a qualidade do atendimento ao cliente, combinando a vertente estratégica com o desenvolvimento pessoal.

Objetivos Gerais

Caracterizar os participantes com competências avançadas de comunicação, gestão emocional e estratégias de atendimento, visando a excelência na experiência do cliente, a resolução eficaz de conflitos e a fidelização.

Objetivos Específicos

- **Melhorar a relação com o cliente:** Desenvolver competências intrapessoais e interpessoais para criar experiências positivas e duradouras.
- **Aplicar Inteligência Emocional:** Reconhecer emoções próprias e dos clientes, gerindo conflitos e reduzindo a ansiedade em contextos de atendimento.
- **Dominar Técnicas de Comunicação:** Utilizar escuta ativa, assertividade, comunicação verbal e não-verbal de forma eficaz.
- **Atendimento de Excelência:** Adequar a comunicação a diferentes tipos de clientes e contextos, focando na satisfação e fidelização.

Metodologia

- Role-playing: Simulações de situações críticas filmadas para posterior análise.
- Storytelling: Partilha de casos reais (sucessos e insucessos).
- Gamificação: Desafios de grupo para resolução de "enigmas de cliente" no menor tempo possível.

Avaliação

A avaliação da aprendizagem é contínua e formativa/sumativa, contemplando os seguintes critérios e ponderações:

- **Participação e Envolvimento:** Participação ativa nas sessões, debates e dinâmicas propostas
- **Trabalhos Práticos e Estudos de Caso:** Realização de exercícios
- **Avaliação Final:** Teste ou questionário de consolidação de conhecimentos sobre os conteúdos abordados

Recursos e Materiais

- Plataforma de e-learning (LMS) para alojamento dos conteúdos e materiais de apoio
- Apresentações e materiais de apoio em formato digital
- Casos práticos e cenários adaptados ao contexto organizacional
- Ferramentas e templates de trabalho (conforme a área temática)
- Certificado de participação e/ou aprovação emitido no final da formação

Plano de Aulas

Módulo	Tema Sessão	Conteúdos Programáticos	Duração	Modalidade
1	Inteligência emocional	Autoconsciência e autogestão emocional. Estilos de relacionamento: passivo, agressivo, manipulador e assertivo. Empatia e gestão de conflitos. O assistente como gerador de emoções positivas.	25h	presencial
2	Técnicas de Comunicação e Atendimento	Etapas do atendimento: acolhimento, identificação de necessidades, resolução e despedida. Comunicação presencial, telefónica e digital. Postura, escuta ativa e assertividade. Tratamento de clientes difíceis e situações de crise.	25h	presencial

		Comunicação digital e e-mail profissional Acompanhamento de profissionais experientes (shadowing). Identificar diferentes estilos de clientes. Atendimento Guiado Execução de tarefas de atendimento com apoio de um tutor/mentor. Aplicar as técnicas de comunicação verbal. Autonomia Gradual Gestão direta de pedidos, reclamações e organização do fluxo de clientes. Testar a inteligência emocional sob pressão Relatório de Reflexão Registo diário de incidentes críticos e soluções encontradas. Consolidar a aprendizagem através da análise.		
--	--	---	--	--

Distribuição de Horas por Modalidade

Modalidade	Horas	Percentagem
Aulas Presenciais	50h	100%
TOTAL	90h	100%