PROJETO

CÍRCULO DE CONHECIMENTO

29 de setembro 2014

Workshop Formativo

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Este Workshop Formativo integra-se no projeto **Círculo de Conhecimento** iniciado em 2012, e que pretende proporcionar a aquisição e partilha de conhecimentos entre organizações e profissionais, que atuam no território do distrito de Setúbal no âmbito do terceiro setor. Pretende-se através da sua criação valorizar por um lado o *know-how* e a experiência adquirida pelos/as profissionais, permitindo simultaneamente o acesso e a partilha de informação e saberes.

Este projeto foi criado no âmbito da rede de Associados/as do Núcleo Distrital de Setúbal da EAPN Portugal /Rede Europeia Anti-Pobreza procurando desta forma, promover o trabalho em rede e parceria.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Atualmente a aposta na qualidade do serviço ao cliente requer o desenvolvimento de competências que assegurem a diferenciação no mercado de serviços. O atendimento personalizado permite consolidar uma imagem de excelência, estimulando um interface instituição/cliente baseado na satisfação, ética e promoção da qualidade.

Esta ação terá os seguintes conteúdos a abordar:

- Atendimento presencial;
- Atendimento telefónico;
- Como atuar em situações difíceis de atendimento ao cliente.

OBJECTIVOS

- Avaliar a importância do atendimento personalizado na qualidade do serviço prestado aos/às clientes e o seu impacto na imagem da Instituição;
- Adotar atitudes e sistematizar comportamentos corretos ao nível do atendimento presencial e telefónico e da identificação e resposta adequada a necessidades.

METODOLOGIAS DE DINAMIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

- Metodologia: expositiva e ativa
- Avaliação através de trabalho em grupo e role playing

PROJETO

CÍRCULO DE CONHECIMENTO

29 de setembro 2014

DIAS **29 de Setembro de 2014**

HORÁRIO 09h.30 às12.30h e das 14h00 às 17h00

DURAÇÃO 6 horas

LOCAL: Junta de Freguesia da Quinta do Anjo **-** Rua João de Deus, 2950-731 Quinta do Anjo (Tel.: 212880232 / 212880329)

INSCRIÇÃO: Gratuita

DESTINATÁRIOS/AS: Profissionais de organizações que intervêm na área social, educação e saúde

CRITÉRIOS DE SELEÇÃO Prioridade a Associados/as (coletivos ou individuais) da EAPN Portugal / Entidades que aderiram ao Círculo de Conhecimentos/ Número de ordem de receção da inscrição

CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO: Todos/as os/as participantes receberão Certificado de Participação no final da sessão

FACILITADOR/A: Patrícia Matos - Psicóloga, responsável pelo serviço de Recursos Humanos do Centro Social da Quinta do Anjo

FICHA DE INSCRIÇÃO

Nome_____

Profissão_____

Entidade_____

Morada_____

Telefone_____ Fax_____

E-mail_____ Website_____

As inscrições são limitadas a **20 participantes** e devem ser realizadas até ao próximo dia **24 de setembro** para:

EAPN Portugal / Núcleo Distrital de Setúbal
Av. D. João II, nº 14 R/C Dtº - 2910-548 Setúbal
Tel.: 265535330 Tlm: 963859266 e-mail: setubal@eapn.pt

Como tomou conhecimento deste Workshop? _____

Os dados recolhidos serão alvo de tratamento, exclusivamente no âmbito deste projeto.

EAPN PORTUGAL

c.s.q.a. Centro Social da Quinta do Anjo