

Designação

Atendimento ao Público

Área de Formação

811 – Hotelaria e Restauração

Enquadramento

O atendimento ao público constitui uma dimensão estratégica de qualquer organização, sendo determinante para a construção da sua imagem, reputação e sustentabilidade. Num contexto cada vez mais competitivo e orientado para a experiência do cliente, a excelência no serviço deixou de ser um diferencial e passou a ser uma exigência. O modo como o cliente é acolhido, ouvido e acompanhado influencia diretamente o seu grau de satisfação, a sua fidelização e a perceção global de qualidade da instituição.

Esta formação visa dotar os participantes de competências essenciais para prestar um atendimento profissional, empático e orientado para resultados, reforçando a importância do papel de cada colaborador como elemento ativo na criação de valor e na consolidação da confiança do cliente.

Destinatários

Profissionais com funções de atendimento e relacionamento com clientes, internos ou externos, que pretendam reforçar competências de comunicação, serviço e gestão de situações difíceis.

Objetivos Gerais

No final da formação, o(a) formando(a) deverá ser capaz de prestar um atendimento de excelência ao cliente, demonstrando atitudes e comportamentos proativos, aplicando técnicas de comunicação eficaz e estratégias de gestão de situações desafiantes, de forma a reforçar a imagem, a satisfação e a fidelização dos clientes.

Objetivos Específicos

No final da ação de formação os formandos deverão ser capazes de:

- Identificar e aplicar práticas de excelência no serviço ao cliente, através da análise de exemplos e casos práticos, demonstrando compreensão do impacto económico e reputacional do serviço e adotando uma atitude positiva e colaborativa perante o cliente interno e externo.
- Utilizar estratégias de comunicação verbal e não verbal adequadas a diferentes contextos de atendimento, simulando interações com clientes, de modo a promover uma relação empática, assertiva e centrada no cliente, garantindo clareza, respeito e eficácia na transmissão da mensagem.
- Gerir reclamações e conflitos de forma construtiva, através da aplicação de técnicas de gestão emocional e resolução de problemas, mantendo a calma, adotando

comportamentos profissionais e propondo soluções que reforcem a satisfação e a fidelização do cliente.

Duração Total

7 horas

Conteúdos Programáticos e Respetiva Carga Horária

Sequência de módulos/temáticas a desenvolver	Carga Horária
MÓDULO 1 – A Excelência no Serviço e o Papel do Cliente <ul style="list-style-type: none">• A excelência no serviço ao cliente: o que é e como se pratica.• O impacto da excelência do serviço na imagem, branding e resultados económicos.• Identificar e reconhecer boas práticas de atendimento.• Cliente interno e cliente externo: diferenças e interdependências.• Expectativas, necessidades e exigências dos clientes.• Atitude positiva e comportamento proativo no acolhimento e atendimento.• Satisfação, contacto pessoal e imagem percebida.	2:30h
MÓDULO 2 – A Comunicação como Ferramenta de Atendimento <ul style="list-style-type: none">• O poder das palavras e o uso da linguagem positiva.• Presença, empatia e relação: comunicar com autenticidade.• A importância de estar bem consigo próprio para estar bem com o cliente.• Consciência do impacto da comunicação verbal e não verbal.• Escuta ativa, assertividade e adequação da linguagem ao contexto.	2:30h
MÓDULO 3 – Lidar com Situações Difíceis e Melhorar Continuamente <ul style="list-style-type: none">• Situações difíceis: como as compreender e agir eficazmente.• Tipos e perfis de clientes de serviço.• Clientes desafiantes: estratégias para manter a calma e resolver o problema.• Atitudes e comportamentos adequados perante o conflito e a reclamação.• Melhoria contínua e padrões de serviço: como evoluir e consolidar boas práticas.	2h

Modalidade de Formação

Formação contínua (não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações).

Forma de Organização

Formação presencial e/ou Formação online, em ambiente de sala virtual e de interação do formador.

Metodologias de Formação

Os conteúdos programáticos serão desenvolvidos através do recurso aos métodos expositivo, interrogativo, demonstrativo e ativo. Dar-se-á preferência ao método ativo, recorrendo, sempre que possível, a exemplos de aplicação prática e fomentando os momentos de participação direta dos

formandos, privilegiando-se a partilha de experiências, o debate de ideias e a experiência pessoal de cada formando.

Técnicas Pedagógicas: **Role-play; Simulações; Exercícios práticos em grupo; Brainstorming; Estudos de caso.**

Metodologias de Avaliação

Avaliação da satisfação e desempenho da equipa pedagógica

- No final do curso, os formandos, clientes e formadores preenchem um questionário de satisfação para avaliarem os diversos aspetos da ação de formação (programa, organização, acompanhamento, recursos, desempenho da equipa).
- A coordenação pedagógica também avalia o desempenho do formador no final de cada ação de formação.

Avaliação das aprendizagens

A avaliação dos formandos será feita através de resolução de exercícios práticos e de simulação de situações de comunicação e assertividade em contexto laboral.

A classificação final da participação dos formandos no curso de formação, baseada numa escala de 0 a 20 valores, é composta em 30% pela nota atribuída à participação dos formandos e em 70% pela nota atribuída à execução de atividades e exercícios práticos.

CRITÉRIOS DE APROVAÇÃO

Para obterem aprovação, os formandos necessitam de cumulativamente cumprir com o seguinte:

- Ter uma assiduidade de 100% da duração total do curso.
- Ter uma classificação final igual ou superior a 9,5 valores, de acordo com a seguinte escala de avaliação:

0 - 9,4 valores Insuficiente Não aprovado

9,5 – 13,4 valores Suficiente Aprovado

13,5 – 17,4 valores Bom Aprovado

17,5 – 20 valores Muito Bom Aprovado

Aos formandos que obtiverem aproveitamento será entregue um Certificado de Formação Profissional emitido pelo CEDR na plataforma SIGO. A quem não obtiver aproveitamento ou não tiver a frequência mínima será emitida uma declaração de frequência do curso.

Espaços e Requisitos Logísticos

- Sala teórica e prática com boa luminosidade, ventilação, temperatura e isoladas de ruídos perturbadores ao bom funcionamento da ação;
- Mesas;
- Cadeiras;
- Videoprojector;

- Tela e portátil;
- Acesso à internet;
- Espaço equipado com todos os recursos didáticos necessários;
- Plataforma ZOOM TEAMS.

Recursos Materiais e Pedagógicos

- Computador para o Formador, com projetor e tela de projeção;
- Quadro e respetivas canetas;
- Material específico para a concretização de dinâmicas de grupo;
- Suportes de apoio à aprendizagem.

Documentação de Apoio

No decorrer da ação de formação será facultado aos Formandos um conjunto de suportes de apoio, nomeadamente, apresentação em PowerPoint (utilizada pelo formador) manuais, grelhas de análise, exercícios e textos bem como outros instrumentos de experimentação e consolidação de conhecimentos, que forem considerados fundamentais para o desenvolvimento das aprendizagens no âmbito do presente curso.