



Como Comunicar *com os utentes*

junho 2023





Pedro Romão

M2 – Fatores chave da comunicação



Índice

01

Fatores chave

02

Estudo de Caso

03

Role-play

04

Avaliação



Objetivos específicos

- Designar corretamente 3 fatores chave da comunicação com os utentes;
- Aplicar corretamente um modelo de atendimento ao público, com o apoio de um fluxograma, através de um *role-play*, no tempo máximo de 2 minutos.



Quais os fatores
chave na
comunicação com
os utentes?

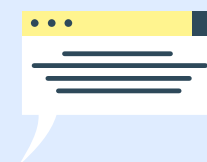




Online help

24/7

01



Fatores chave

¿?





Postura Profissional

- Organização
- Claro e Preciso
- Afastar problemas pessoais/profissionais





Simpatia/Cortesia

- Cordialidade
- Aparência
- Sorrir





Gestão do Tempo

- Evitar demoras
- Determinar um tempo médio
- Não ignorar utentes





02

Online help

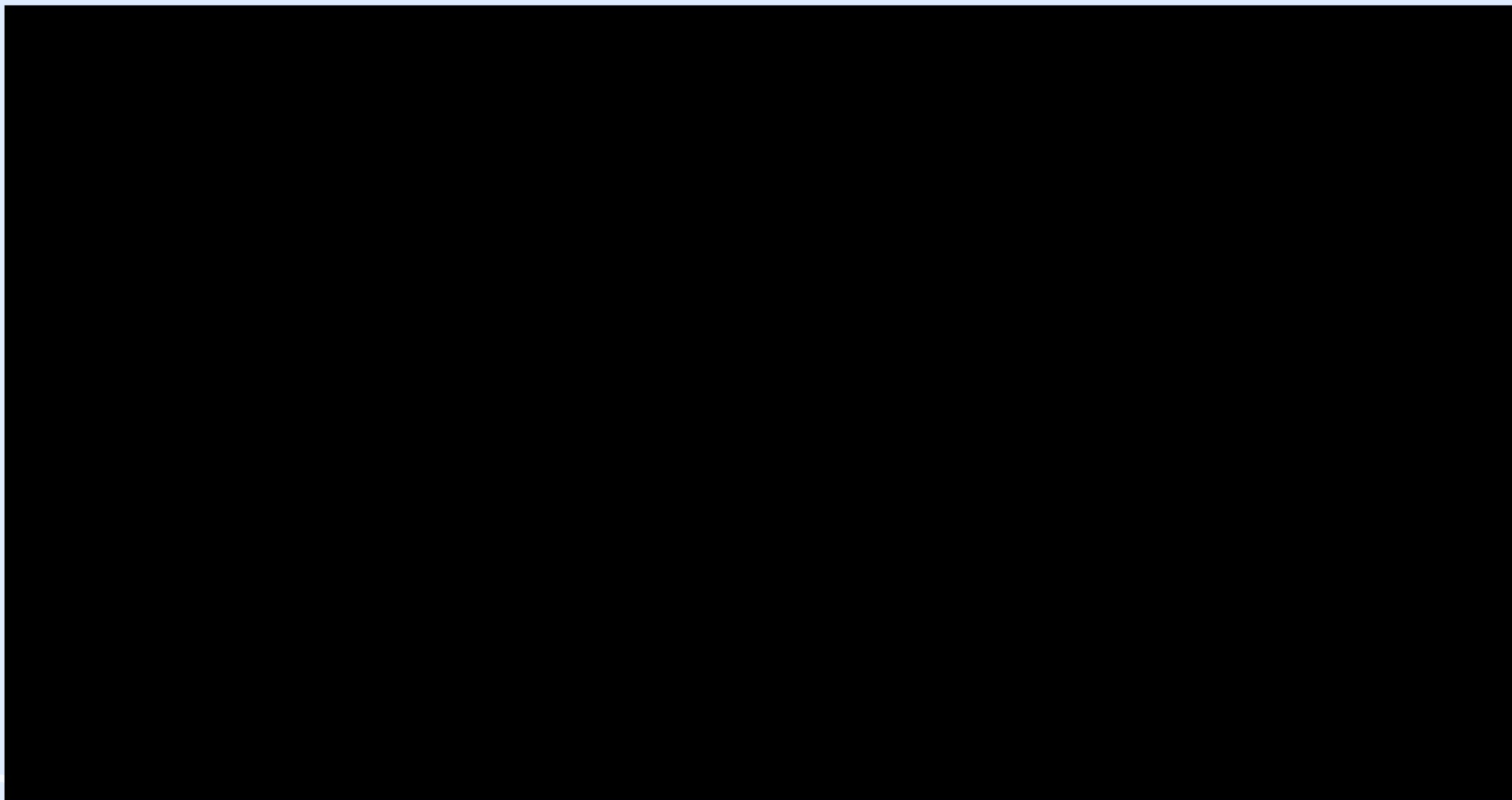
24/7



Estudo de caso

¿?







Quais os aspetos positivos e negativos?



Negativos:

- Postura inadequada;
- Antipática;
- Ignorou o cliente;
- Não afastou os problemas pessoais.

Positivos:

- Posto de trabalho organizado.

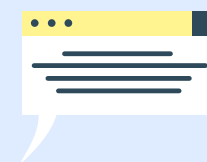


Online help

24/7

03

Role-play



¿?





Simulação de um atendimento presencial

- Seguir o fluxograma;
- Realizar o trabalho em grupo em 15 minutos;
- 10 minutos para apresentar.





Online help

24/7



04

Avaliação

¿?





Avaliação

- **Plataforma de e-learning:**
- Responder às questões de Verdadeiro ou Falso;
- Avaliar o role-play dos colegas, com base na grelha fornecida.



Bibliografia

- Domeneghetti & Meir. (2016). *Feitas para o cliente*. São Paulo, Alta Books;
- Hsieh, T. (2010). *Delivering happiness: a path to profits, passion, and purpose*. New York, Business Plus;
- Tetaz, M. (2018). *Psychonomics: Como o funcionamento da mente ajuda a definir nosso comportamento consumidor*. São Paulo, DistriBrasil.



Postura / Simpatia / Gestão do Tempo



Obrigado!



Do you have any questions?

@gmail.com



Posso ajudar?

CREDITS: This presentation template was created by **Slidesgo**, and includes icons by **Flaticon**, and infographics & images by **Freepik**