



FORM-COMMERCE: FORMAÇÃO ESPECIALIZADA EM VITRINISMO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

ÁREA DE COMPETÊNCIA: 2. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

OBJECTIVOS

- Contribuir para um melhor conhecimento do Clientes e para a satisfação das suas necessidades e expectativas;
- Contribuir para a atracção e fidelização de novos Clientes;
- Contribuir para a melhoria dos conhecimentos dos profissionais que intervêm no processo de Atendimento ao Público;
- Contribuir para o desenvolvimento e sucesso da empresa (estabelecimento/marca);
- Contribuir para a manutenção de um elevado nível de qualidade no Atendimento ao Público.

Nota Pedagógica:

Este documento ilustra uma proposta para o desenvolvimento de sessões formativas com as respectivas indicações metodológicas/pedagógicas. Ainda assim, os Planos de Sessão e os seus conteúdos devem ser adaptados aos diferentes tipos de público e contextos de formação, devendo o Coordenador/Formador verificar a sua adequabilidade previamente à utilização dos mesmos.

FORM-COMMERCE: FORMAÇÃO ESPECIALIZADA EM VITRINISMO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

ÁREA DE COMPETÊNCIA: 2. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

UNIDADE DE FORMAÇÃO: 2.1 ENQUADRAMENTO

DURAÇÃO: 06 Horas

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	MÉTODOS / TÉCNICAS	AUXILIARES PEDAGÓGICOS	AValiação	TEMPO
O Atendimento ao Público	Identificar a contribuição da função de Atendimento para a empresa	Painel de discussão Desenvolvimento de exercícios práticos.	Método activo Debate	Recursos didácticos: Manual de Atendimento ao Público; Hand-outs de apresentação em power-point. Panfletos promocionais diversos.	Observação	2 h
Importância do Atendimento ao Público	Saber expor de forma clara e sucinta a importância do Atendimento ao Público em termos de estratégia de desenvolvimento da empresa					2 h
Porque é que as Empresas Falham no Atendimento ao Público	Desenvolver competências no domínio da análise crítica da função de atendimento					2 h

FORM-COMMERCE: FORMAÇÃO ESPECIALIZADA EM VITRINISMO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

ÁREA DE COMPETÊNCIA: 2. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

UNIDADE DE FORMAÇÃO: 2.2 PERFIL DO PROFISSIONAL

DURAÇÃO: 06 Horas

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	MÉTODOS / TÉCNICAS	AUXILIARES PEDAGÓGICOS	AValiação	TEMPO
O Perfil do Profissional	<p>Enumerar os conhecimentos, atitudes e comportamentos aplicáveis ao perfil do profissional</p> <p>Caracterizar elementos fundamentais da actuação em contexto de trabalho</p>	<p>Análise do Perfil profissional, itinerário formativo e legislação aplicável</p> <p>Debate e análise comparativa dos diferentes cenários/contextos de trabalho</p>	Método activo.	<p>Recursos didácticos: Manual de Atendimento ao Público; Hand-outs de apresentação em power-point.</p> <p>Legislação aplicável</p> <p>Perfil Profissional de Empregado/a Comercial (Conforme proposto no CNQ)</p> <p>Itinerário Formativo de Empregado Comercial (Conforme proposto no CNQ)</p>	<p>Observação</p> <p>Auto-avaliação</p>	6 h

FORM-COMMERCE: FORMAÇÃO ESPECIALIZADA EM VITRINISMO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

ÁREA DE COMPETÊNCIA: 2. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

UNIDADE DE FORMAÇÃO: 2.3 - O CLIENTE

DURAÇÃO: 24 Horas

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	MÉTODOS / TÉCNICAS	AUXILIARES PEDAGÓGICOS	AVALIAÇÃO	TEMPO
O Cliente	Definir e caracterizar os diferentes tipos de cliente	Análise e debate sobre os diferentes tipos de clientes Estudo de Casos (opcional)	Método activo.	Recursos didácticos: Manual de Atendimento ao Público; Hand-outs de apresentação em power-point.	Observação	8 h
A Importância do Cliente	Identificar atitudes / comportamentos associados a cada tipo de cliente e a sua importância para o sucesso da empresa	Exercícios práticos – Definição de visão para o processo de atendimento ao público	Método demonstrativo Método activo.	Exemplos de documentos estratégicos – Visão, Missão, Regulamentos de Funcionamento/Assistência Técnica, etc.		16 h

FORM-COMMERCE: FORMAÇÃO ESPECIALIZADA EM VITRINISMO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

ÁREA DE COMPETÊNCIA: 2. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

UNIDADE DE FORMAÇÃO: 2.4 - O ATENDIMENTO AO PÚBLICO

DURAÇÃO: 84 Horas

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	MÉTODOS / TÉCNICAS	AUXILIARES PEDAGÓGICOS	AValiação	TEMPO
Princípios do Bom Atendimento	Estruturar o processo e as etapas do bom atendimento ao público Identificar os 10 factores chave, a importância dos mesmos e a forma de actuação com vista à sua aplicação	Estudo de caso (exposição e debate) Exercícios práticos Simulações / role-plays	Método demonstrativo Método activo	Recursos didácticos: Manual de Atendimento ao Público; Hand-outs de apresentação em power-point. Exemplos de procedimentos internos para a gestão de queixas e reclamações.	Observação Aplicação de grelha de avaliação (simulações)	32 h 28 h 24 h
Como Lidar com Situações Difíceis	Enumerar e aplicar princípios de actuação em situações difíceis: reclamações, clientes descontentes, etc.					
Como (re)Conquistar os Clientes	Elaborar propostas para a monitorização do desempenho no atendimento ao público	Elaboração de guião de propostas (a aplicar no posto de trabalho)				