



1. TEMA / APRESENTAÇÃO

Curso Sobre: **ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

PROGRAMA

O CLIENTE EXTERNO

"O CLIENTE SEMPRE TEM RAZÃO"

- Debate sobre esse paradigma

A COMUNICAÇÃO VERBAL NO ATENDIMENTO

- Importância e técnicas
- Ferramenta essencial no bem-atender

ATENDIMENTO INDIRETO (Telefônico)

- Técnicas e importância no atender
- A valorização do cliente
- Os "sim" os "não" para o bom atendimento telefônico
- Objetivos: eficiência, eficácia, ganho de tempo etc.

Apoio: filme didático sobre o uso correto do telefone no órgão público

ATENDIMENTO DIRETO (Técnicas)

- Casos especiais: cliente difícil, atender pela aparência e deixar o cliente "perdido" na busca da informação

Apoio: filmes didáticos

O CLIENTE INTERNO

GESTÃO DE PESSOAS

O QUE É SER "SERVIDOR PÚBLICO"

- Conscientização da função!
- Habilidades técnicas e atitudes (Perfil do servidor público)

O TRABALHO EM EQUIPE (Importância e características)

- As diferenças individuais: a aceitação do "outro", empatia
- Relacionamento interpessoal (Administrando conflitos, fofocas, intrigas, mal-entendidos etc.)

O QUE SE ESPERA DO SERVIDOR PÚBLICO NO TERCEIRO MILÊNIO

(Tema para reflexões e debates)

COMPROMETIMENTO

(Palavra chave para bem atender)