



# 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)