



Atendimento ao Cliente, Estratégia de Comunicação Assertiva e Ética no Serviço Público

Local:

Escola de Governo - Rua do Livramento 153, Centro

Carga Horária:

40 horas

Período:

11 a 15/03; 25 a 29/03/2019

Horário:

8 às 12h - Manhã

Período de Inscrição:

04/02 a 07/03/2019

PÚBLICO-ALVO

Destina-se aos servidores públicos, estagiários, bolsistas e prestadores de serviço do Poder Executivo do Estado de Alagoas, Secretarias e Órgãos.

PRÉ-REQUISITO

Não possui.

OBJETIVO GERAL

Capacitar os servidores públicos do Poder Executivo do Estado de Alagoas na prática de técnicas e atitudes pessoais e profissionais visando o atendimento aos clientes internos e externos com qualidade e excelência. Aprimorar de forma substancial a comunicação com os clientes, de modo a respeitar as características socioculturais e os princípios éticos.

**ESCOLA DE
GOVERNO**
de Alagoas

APRESENTAÇÃO

Por meio de um atendimento de excelência e superando as expectativas do cliente, um órgão cria diferenciais no Setor Público. Tendo como principal cliente a própria população, o Serviço Público é aquele que busca atender a necessidade coletiva e, para isto, deve possuir uma comunicação efetiva. O fluxo de informações, transmissão e recepção, tanto externo como interno, é uma ferramenta que deve ser inserida na estratégia institucional, uma vez que é um diferencial de qualidade e contribui para melhoria da imagem do serviço e do ambiente de trabalho.

Assim, o comportamento ético é fundamental para garantir a harmonia das relações. Unificando as regras sociais, leis e acordos de conduta, o indivíduo vive em conjunto a fim de desenvolver-se e aprimorar seu ambiente em benefício de todos.

EMENTA DO CURSO

O ser humano nas organizações;

Competências intra e interpessoais;

O autoconhecimento e a descoberta do potencial criativo;

Trabalho em equipe;

Liderança;
Técnicas de atendimento eficaz;
Estudos de casos;

Comunicação assertiva;

Identidade Pessoal

Relação com o outro;

Ética na organização;

Pessoal/Profissional