



**Setembro**  
A Anunciar

**Braga**  
Setembro 2019  
Setembro 2019  
25 horas  
Pós Laboral  
Comércio

Horário +

(+351) 300 038 884

[www.homensemetodos.com](http://www.homensemetodos.com)

[formacao@homensemetodos.com](mailto:formacao@homensemetodos.com)

## Objetivos

- Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente.
- Identificar os comportamentos e atitudes no atendimento, acolhimento e relação com o cliente.
- Aplicar as técnicas de atendimento e receção do cliente.

## Destinatários

- Empregados com habilitações iguais ou superiores ao 9º ano
- Desempregados não de longa duração com habilitações iguais ou superiores ao 12º ano

## Conteúdos do Curso

### Comunicação com o cliente

- **Esquema geral de comunicação**
  - Barreiras à comunicação
  - Fidelização da comunicação e feedback
  - Linguagem verbal e não-verbal
    - Linguagem e postura corporal
    - Expressões e microexpressões faciais
    - Psicomorfologia facial
  - Estilos de comunicação
    - Passivo
    - Assertivo
    - Manipulador
    - Agressivo
- **Informação e sua comunicação**
  - Factos e sentimentos
  - Direito à informação e princípios da informação
  - Do idealismo ao realismo
  - Escuta, confiança e segredo
  - Falsas interpretações, estereótipos
- **Motivações**
  - Necessidades e motivações
  - Ciclo motivacional, (equilíbrio, frustração e compensação)
  - Motivações de má qualidade
  - Motivações latentes
- **Fenómenos decorrentes das relações humanas**
  - Emoções
  - Boas intenções e boas ações
  - Intervenção e interferência
  - Individualismo e sensibilização social

### Relações Interpessoais

- Relação profissional-cliente
- Etapas do atendimento – atitudes e comportamentos
- Etapas do processo de atendimento
- Atendimento presencial e atendimento telefónico
- Comportamento social
  - Convivência social
    - Ocasões formais
    - Apresentação, cumprimentos e conversações
    - Correspondência e redes sociais
    - Lugares públicos e relações profissionais
  - Grupos e estilos de liderança
    - O que são grupos e como funcionam
    - Liderança e líder
    - Tipos de liderança
    - Trabalho em equipa
  - Conflitos
    - O que são conflitos
    - Gestão de conflitos

Cofinanciado por:

