



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

PLANO DE CURSO SIMPLIFICADO

QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

8 HORAS

ÁREA: GESTÃO

MODALIDADE: APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL

1. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

Título do Curso: Qualidade no Atendimento ao Público

Carga horária: 08 horas

Ocupação (CBO): 4110-10

Modalidade: Aperfeiçoamento Profissional

Tipo de ação: Presencial

Eixo Tecnológico: Gestão

Cliente: Comunidade em Geral

Público alvo: Comunidade em Geral que atuam no atendimento de clientes, com vistas à melhoria na capacidade de atendimento.

Regulamentação específica do curso Itinerário Nacional de Educação Profissional da área de GESTÃO – Versão 2022.0. Regimento Escolar das Unidades Operacionais do SENAI-DR/TO.

2. JUSTIFICATIVA

O SENAI-DR/TO, procurando fortalecer as ações da cadeia produtiva, visa oferecer uma Educação profissional e tecnológica alinhada às demandas do Estado, qualificando profissionais com habilidades e competências necessárias para o desempenho eficiente e eficaz na indústria, bem como, oportunizando aos jovens meios para inserção no mercado de trabalho, alinhado aos referenciais estratégicos do SENAI Tocantins que é promover educação profissional de qualidade, adequando a oferta de mão de obra ao perfil profissional demandado pela indústria, promovendo assim a educação para o trabalho, ainda apoiando o segmento da indústria, fortalecendo-o com mão de obra qualificada, a geração de emprego e renda, bem como, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do país.

3. REQUISITOS DE ACESSO

- Idade mínima: 16 anos;
- Escolaridade mínima: Ensino Fundamental Completo;
- Comprovar ou declarar conhecimentos e experiências anteriores em atendimento a clientes, adquiridos em cursos, no trabalho ou em outros meios informais.

4. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

O egresso dos cursos da área de gestão estará apto a realizar o atendimento a usuários de produtos e serviços, prestando orientações na venda e/ ou pós-venda, de acordo com a legislação vigente, procedimentos internos, normas técnicas, ambientais, de qualidade e de segurança e saúde no trabalho.

5. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR / CONTEÚDO FORMATIVO

Capacidades Técnicas

- Aplicar técnicas para a promoção da boa convivência e a melhoria do clima organizacional.
- Comunicar-se de forma assertiva com as pessoas e equipes de trabalho.
- Expressar-se em público de forma clara, eloquente e persuasiva.
- Identificar os diferentes recursos vocais que contribuem para tornar a fala mais interessante, atrativa e persuasiva.
- Realizar a imitação correta da voz de acordo com as características do interlocutor ou interlocutores e objetivos do processo de comunicação em questão.
- Definir os meios, métodos e estratégias de comunicação oral com referência no contexto e nos objetivos a serem alcançados.
- Associar técnicas de expressão corporal e facial à comunicação oral.
- Apresentar postura corporal e equilíbrio visual no exercício da expressão oral.
- Empregar linguagem e postura de alto nível no atendimento a clientes.
- Realizar a comunicação com clientes de forma clara, precisa e eficaz, seguindo normas de etiqueta definidas pela empresa.
- Fazer uso de meios e técnicas de comunicação eficazes no atendimento a clientes.
- Aplicar técnicas de comunicação mais eficazes no atendimento a clientes.
- Atender clientes com respeito às suas diferenças individuais, características e particularidades.

- Selecionar técnicas e estratégias de relacionamento e de comunicação com os clientes que respeitem suas diferenças individuais, características e particularidades.
- Identificar diferenças individuais, características e particularidades de clientes.
- Apresentar atitudes de respeito aos clientes, independentemente de seu perfil de comportamento, suas diferenças individuais e características.
- Reconhecer os diferentes tipos de clientes, suas características e comportamentos mais comuns apresentados por ocasião de seu atendimento.
- Aplicar técnicas de atendimento com excelência.
- Reconhecer o processo de comunicação que se aplica ao contexto do segmento de mercado em questão.

Conhecimentos

1. ATENDIMENTO E QUALIDADE:

- 1.1. Importância de um atendimento de excelência;
- 1.2. Percepção do eu e do outro.

2. TIPOS DE CLIENTES E DE ATENDIMENTO:

- 2.1. Como atender o cliente interno e o externo;
- 2.2. Atendimento presencial;
- 2.3. Regras básicas de comportamento social no atendimento ao cliente.

3. DIFERENÇAS INDIVIDUAIS:

- 3.1. O que deve e o que não deve acontecer no atendimento;
- 3.2. A questão da autoestima do cliente;
- 3.3. Atendimento direto e indireto;

4. A COMUNICAÇÃO COMO FATOR DETERMINANTE NA RELAÇÃO COM O CLIENTE:

- 4.1. Técnicas para saber ouvir;
- 4.2. A linguagem correta;
- 4.3. Regras de etiqueta

5. TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO (CANAIS DE COMUNICAÇÃO):

5.1. Princípios e conceitos.

6. CONSUMIDOR E CLIENTE

6.1. Qualidade no atendimento ao cliente;

6.2. Fidelização do cliente;

6.3. Tipos de clientes e consumidores;

6.4. Definição

6. METODOLOGIA DE ENSINO

A metodologia prevê um processo de ensino-aprendizagem focado no desenvolvimento das competências, bem como as capacidades sociais, organizativas e metodológicas previstas no desenho curricular.

As aulas serão ministradas coletivamente, por meio de exposição oral dialogada e aulas práticas, buscando reforçar os conteúdos/conhecimentos abordados com a formação profissional, possibilitando ao aluno, maior entendimento e aplicabilidade em situações práticas em sala de aula e no mercado de trabalho.

As aulas práticas serão desenvolvidas em ambientes pedagógicos apropriados com todas as condições de higiene e segurança, possibilitando ao aluno o desenvolvimento das competências e habilidades necessárias para o desempenho eficiente e eficaz da sua profissão

7. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

A avaliação será realizada de forma contínua, durante o decorrer de todo o curso, onde serão observados os seguintes critérios: o desempenho do aluno, assimilação e aproveitamento do conteúdo, bem como, assiduidade, pontualidade, iniciativa, interesse e comprometimento.

Será considerado promovido o aluno que, ao final do curso obtiver nota final igual ou superior a 7,0 (sete) no curso e tenha desenvolvido as competências necessárias para atuação no mercado de trabalho. Será considerado reprovado o aluno que, ao final do curso, obtiver nota final inferior a 7,0 (sete) no curso

8. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

PELO FUTURO DO TRABALHO

- Sala de aula convencional, equipada com lousa, projetor e computador;

9. PERFIL DO DOCENTE

O perfil docente para o curso de Iniciação em Exceclência no Atendimento ao Público, deve ser composto por profissional de acordo com a formação e experiência adequadas para atender e garantir a qualidade da oferta do curso em questão, a qual possibilite o desenvolvimento das potencialidades do aluno.

10. CERTIFICAÇÃO

Fará jus ao Certificado o aluno que, nos termos do Regimento Escolar, concluir o curso com desempenho satisfatório (nota mínima 7) e comprovar frequência de 100% durante o curso e, sobretudo, o desenvolvimento das competências e habilidades específicas inerentes à profissão.

11. ELABORAÇÃO, VALIDAÇÃO E CONTROLE DE REVISÕES

ELABORAÇÃO	SENAI CETEC-Palmas
VALIDAÇÃO	Unidade de Educação, Tecnologia e Inovação.
MATRIZ APLICADA	APE.692.1
DATA	NATUREZA DA ALTERAÇÃO
25/08/2023	Criação do Curso