

ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

Competência técnica: Gestão da Qualidade
Conhecimentos relacionados: Técnica de Atendimento ao Usuário

Objetivo Geral

Proporcionar aos serventuários reflexões sobre atitudes necessárias à excelência no atendimento aos usuários do sistema de justiça.

Objetivos Específicos

- Entender a importância de uma postura empática.
- Administrar as condições emocionais de diálogo.
- Aperfeiçoar habilidades de comunicação.
- Entender a importância do bom atendimento para o usuário.
- Compreender a necessidade de estar sempre atualizado perante os procedimentos técnicos de sua função.
- Orientar os usuários de maneira efetiva para a realização de consultas processuais.
- Buscar soluções para a apresentar uma postura entusiasmada no cotidiano do serviço.

Metodologia e Recursos

Aulas em plataforma de ensino a distância e suas ferramentas.

Conteúdo Programático

- Qualidade pessoal e organizacional: o que é qualidade.
- Qualidade no atendimento.
- Os passos de um bom atendimento.
- Conscientização para a função.
- Reconhecimento e valorização.
- A importância do atendimento ao público: como o usuário espera ser atendido.
- Regras básicas para atender bem e melhor: cortesia no atendimento, capacidade de colocar-se no lugar do outro.
- Comunicação e relacionamento com o cliente: postura no atendimento

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

personalizado (o ciclo da comunicação – o verbal e o não verbal).

- Lidar com usuários difíceis, mas sem perder a razão.
- Procedimento para o atendimento telefônico – importância do uso das técnicas.

Avaliação

Fórum de interação e verificação de aprendizagem escrita aplicada ao final do curso.

Bibliografia

BEE, Roland & FRANCES. Fidelizar o cliente – Você S.A., tradução Edite Sciulli. São Paulo: Nobel, 2000

CHIAVENATO, Idalberto. Administração nos Novos Tempos. Rio de Janeiro: Campus, 2ª ed., 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor. 4 ed. São Paulo: Manole, 2012.

COBRA, Marcos, Henrique Nogueira. Marketing básico: uma perspectiva brasileira. 4. ed. São Paulo: Atlas. 1997.

DANTAS, Edmundo Brandão. Atendimento ao público nas organizações. Editora Senac, Brasília – DF, 2004.

FERNANDES, W. excelência no atendimento ao cliente – um livro para todos os profissionais de atendimento, Mato Grosso do Sul, Editora Schoba, 2016

FORYSTH, Patrick. Como falar ao telefone – Você S.A., tradução: Marilda Guedes. São Paulo, Nobel, 2001

GESSNER, G. (2007). Comunicação (documento online).
<http://www.artigos.com/artigos/sociais/administracao/comunicacao-1511/artigo>.

HOLANDA. Aurélio Buarque de. Novo Dicionário Eletrônico Aurélio versão 5.0. 3 ed., 1ª. impressão da Editora Positivo, revista e atualizada do Aurélio Século XXI, O Dicionário da Língua Portuguesa. São Paulo: Positivo, 2004

KOTLER, Philip. Administração de Marketing. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, Philip; HAYES, Tom e BLOOM, Paul. Marketing de Serviços profissionais. 2. ed. São Paulo: manole, 2004.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. ADMINISTRAÇÃO DE MARKETING: CONCEITOS, PLANEJAMENTO E APLICAÇÕES À REALIDADE BRASILEIRA. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

LOBOS.J. Encantando o Cliente externo e interno. 7.ed., São Paulo: 1993

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

MENDONÇA, M. (2009). Comunicação eficaz na empresa – A estória do cometa Halley, vídeos 1-2 (18min) - www.youtube.com/watch?v=P-MWX4Az8bY&feature=related & www.youtube.com/watch?v=fbJH_H26EUg&feature=related

MOUTELLA, Cristina. FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO – acessado através do site http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Fidelizacao_de_clientes_como_diferencial_competitivo.htm

PATTERSON, Kerryerson... [et al.]; Conversas decisivas - tradução Cassia Maria Nasser. - São Paulo: Texto Editores, 2010.

Prefeitura de Vitória. Cartilha EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO E BOAS PRÁTICAS NO SERVIÇO PÚBLICO - <https://gestaopublicaeficiente.com.br/wp-content/uploads/Cartilha-Excelencia-e-Boas-Praticas-Prefeitura-de-Vitoria.pdf>

Procuradoria Geral da União (PGU). Cartilha de Cartilha de Cartilha de Cartilha de Excelência no Atendimento, 2012 - [file:///C:/Users/lumar/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/cartilha_de_excelencia_no_atendimento_e_boas_praticas_na_pgu%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/lumar/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/cartilha_de_excelencia_no_atendimento_e_boas_praticas_na_pgu%20(1).pdf)

Vergara, Silvia e outros - Excelência no Atendimento ao Cliente, Rio de Janeiro, Editora FGV, 2014.

Carga Horária

20 horas.

Atualização: 10/08/2020	Revisão: 00
-------------------------	-------------