

FICHA TÉCNICA DE EVENTOS DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

<input checked="" type="checkbox"/> CURSO	<input type="checkbox"/> SEMINÁRIO	<input type="checkbox"/> PALESTRA	<input type="checkbox"/> CONGRESSO	<input type="checkbox"/> OFICINA
MODALIDADE: <input checked="" type="checkbox"/> PRESENCIAL <input type="checkbox"/> A DISTÂNCIA				
TÍTULO: Atendimento ao Cliente				
EIXO TEMÁTICO:				
<input type="checkbox"/> ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO		<input type="checkbox"/> DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL		
<input checked="" type="checkbox"/> GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS.		<input type="checkbox"/> MODERNIZAÇÃO ORGANIZACIONAL.		
<input type="checkbox"/> PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E FINANÇAS.		<input type="checkbox"/> PREVIDÊNCIA.		
<input type="checkbox"/> TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.		<input type="checkbox"/> CONTROLE INTERNO		
RESPONSÁVEL PELO EVENTO: Charles Aragão				
OBJETIVO GERAL: Capacitar os participantes com técnicas de atendimento que exceda as expectativas dos clientes e conscientizar os mesmos sobre a importância do atendimento qualitativo para a imagem da Instituição que representam.				
PÚBLICO ALVO: Servidores/Empregados públicos que atuam nas áreas de Atendimento ao Público, preferencialmente, nas atividades de Gestão de Pessoas, Ouvidoria e Protocolo.				
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO: Excelência no atendimento: melhor sempre; Perfil do cliente da pós-modernidade; Tipos de atendimento; Técnicas para encantar o cliente; Problemas: como transformar uma situação difícil em um momento de fidelização de clientes; O perfil do profissional de atendimento: características e habilidades.				
COMPETÊNCIAS ENVOLVIDAS				
CONHECIMENTOS: Conhecimento em técnicas de atendimento ao público. Conhecimento do negócio.		HABILIDADES: Resolução de conflitos, saber ouvir.		
ATITUDES: empatia, flexibilidade, tolerância, cordialidade, relações humanas.		RESULTADOS ESPERADOS: Os participantes devem internalizar técnicas de atendimento ao público.		
PERÍODO: 13 a 17 de maio de 2013		HORÁRIO: 8h às 12h		
CARGA HORÁRIA: 20h		LOCAL: Sala 7		
NÚMERO DE VAGAS OFERTADAS: 40				
TIPO DE INSTRUTORIA: <input type="checkbox"/> SERVIDOR/EMPREGADO PÚBLICO <input checked="" type="checkbox"/> CONTRATADA				
CONSULTOR/INSTRUTOR: Marcus Aurélio Alves				
PERFIL DO CONSULTOR/INSTRUTOR: Bacharel em Administração de Empresas pela UNIFOR, especialista em Administração de Recursos Humanos pela UVA e Mestre em Administração de Empresas pela UNIFOR. Ministrou aulas como Professor Adjunto I na Faculdade Vale do Salgado e Instituto de Desenvolvimento e Trabalho, como também atuou como Consultor de Treinamento (PARCEM – Parceria e Consultoria Empresarial). Atualmente ocupa a função de professor adjunto I e Coordenador na Faculdade ATENEU (FATE).				
DADOS COMPLEMENTARES:				
. As vagas ofertadas serão preenchidas por ordem de encaminhamento para a EGP, por parte da área de Gestão de Pessoas das instituições, através do e-mail inscricao.presencial@egp.ce.gov.br , até às 17h do dia 08/05/2013 (informando o nome completo, matrícula e CPF da pessoa a ser inscrita), além do envio eletrônico da ficha de inscrição devidamente preenchida (nome completo sem abreviatura). Favor observar o público-alvo.				
. Posteriormente, a EGP enviará eletronicamente a confirmação da inscrição para o(a) inscrito(a) e para os responsáveis das áreas de RH, utilizando o e-mail informado quando do envio do representante.				
. Após a inscrição, o Servidor(a) deverá comunicar a impossibilidade de participação (se for o caso) no mínimo, 02 (dois) dias úteis, antes do início do evento, sob pena de não participar de evento de Desenvolvimento de pessoas, promovidos pela EGP, por um período de 03 (três) meses.				
. . Será emitido Certificado de Participação para aquele que registrar a presença em sala de aula igual ou superior ao equivalente a 80% (oitenta por cento) da carga horária total do curso. Devendo, portanto, serem observados o período de realização e, diariamente, os horários de início e término do curso, pois serão debitados os tempos relativos à CHEGADA ATRASADA e SAIDA ANTECIPADA .				
. Ao solicitar que outra pessoa receba o seu certificado, o cursista deverá encaminhar uma declaração permitindo à entrega do certificado a terceiro.				
Quaisquer dúvidas poderão ser dirimidas por Charles (ramal 13832)				