

Informações da Ação de Capacitação	
Curso de capacitação:	Qualidade no Atendimento e nas Relações Interpessoais
Público Alvo:	Servidores Técnico-Administrativos, Docentes e Colaboradores terceirizados da Universidade Federal do Ceará - UFC.
Objetivos:	<p>Geral: Reconhecer a importância de se estudar as relações humanas, promovendo a qualidade nas relações interpessoais no mundo do trabalho.</p> <p>Específicos: Fornecer aos participantes as noções primárias e essenciais do atendimento ao cliente, abordando a percepção do que é qualidade e as necessidades do cliente, conhecendo as formas de planejamento com foco nos clientes.</p>
Conteúdo Programático:	<p>MÓDULO I: QUALIDADE NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS Unidade I: Relações humanas: o relacionamento intra e interpessoal. - Conceito de relacionamento intrapessoal e interpessoal - Habilidades e atitudes para um bom convívio em grupo - Qualidade nas relações interpessoais Unidade II: As comunicações nas Relações Humanas - Comunicação interpessoal - Tipos de Comunicações - Processos e elementos da comunicação - Barreiras às comunicações Unidade III: Percepção - Autopercepção e heteropercepção - Janela de Johari - A prática do feedback nas relações interpessoais Unidade IV: Motivação e Liderança: relação entre Líder e liderado(a). - Motivação: conceito, teorias e ciclo motivacional - Liderança: características essenciais de um líder. -Impactos da dinâmica das relações interpessoais no ambiente de trabalho. Unidade V: Inteligência emocional e relações interpessoais nas organizações - Conceito de inteligência emocional - A emoção: conceitos fundamentais. Unidade VI: Administração de Conflitos nas relações interpessoais - Conflitos: conceito e tipos. - Maneiras de lidar com os conflitos. - Processo de Negociação. MÓDULO II: QUALIDADE NO ATENDIMENTO Unidade I: Atendimento ao Cliente O que é atendimento; e Diferenças entre produtos e serviços. Unidade II: Ética no atendimento ao cliente Ética e subjetividade; e Ética e cidadania. Unidade III: Qualidade no atendimento Conhecendo o perfil do</p>

	<p>cliente; Técnicas para atendimento; Qualidade do relacionamento com o cliente interno e externo; e Qualidade no atendimento ao cidadão-usuário. Unidade IV: O profissional do atendimento Serviço e postura no atendimento; Empreender no serviço público; Melhoria contínua de processos; Constância de propósitos: metas, objetivos e foco nos resultados; e Conceito de qualidade de vida no trabalho.</p>
--	--