



Curso online

Excelência no atendimento

para servidores das
Secretarias Acadêmicas e
Departamentos da Udesc

25, 26 e 27/10 ● 13h às 18h

CONTEÚDOS

SERVIDOR PÚBLICO:
Conceitos e expectativas.

POSTURA PROFISSIONAL:
Habilidades técnicas e atitudes;
Resistência à frustração; Motivação para o trabalho;
Relacionamento interpessoal; Trabalho em equipe.

ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA:
Diferença entre tratar bem e atender bem;
Qualidade no atendimento.

COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO:
Estratégias, estilo de linguagem (formal ou informal);
Expressão Verbal e Corporal;
Atitudes diante da sociedade/cidadãos.

ATENDIMENTO EXTERNO E INTERNO:
Solução de conflitos;
Relacionamento servidores e sociedade.

★ **Facilitação: Senac**

Inscriva-se!!
de 25 de agosto a 10 de outubro
<https://forms.office.com/r/T2nAYpxdP1>

