

# PLANO DE CURSO

## ATENDIMENTO AO PÚBLICO

**Carga horária:** 40 horas

**Objetivo geral:**

- Desenvolver competências e habilidades para o atendimento ao público, conhecendo suas rotinas e procedimentos, bem como dominando conceitos de empatia, de apresentação pessoal e de etiqueta.

**Objetivos específicos:**

- Dominar rotinas, procedimentos e estilos de atendimento;
- Reconhecer os tipos de clientes;
- Conhecer os conceitos de qualidade e excelência no atendimento;
- Identificar aspectos da apresentação pessoal, etiqueta e comunicação.

**Conteúdo programático:**

Curso	Nome	Horas
Módulo 1	O que é atendimento ao cliente	10 horas
Módulo 2	Rotinas e procedimentos de atendimento	10 horas
Módulo 3	Entendendo o cliente (empatia)	10 horas
Módulo 4	Apresentação pessoal e etiqueta	10 horas

**Metodologia:**

O curso será realizado totalmente a distância. O aluno deverá acessar o ambiente do curso, por meio de dispositivos conectados à internet, e navegar pelas áreas da sala de aula virtual. Os conteúdos de cada módulo serão disponibilizados para navegação online e deverão ser lidos em sua totalidade. Depois de realizar a leitura dos conteúdos, o aluno terá que acessar a Avaliação final, marcar suas respostas e enviar o questionário para que o sistema faça a correção automaticamente.

**Cronograma de atividades:**

- Leitura do(s) conteúdo(s) online do Módulo 1;
- Leitura do(s) conteúdo(s) online do Módulo 2;
- Leitura do(s) conteúdo(s) online do Módulo 3;
- Leitura do(s) conteúdo(s) online do Módulo 4;
- Responder ao questionário da Avaliação final.

**Crítérios de aprovação e certificação:**

- Realizar a leitura dos conteúdos online dos 4 módulos de 10 horas aula cada;
- Ter aproveitamento igual ou superior a 60% na Avaliação final; e
- Responder à Pesquisa de satisfação.