



REGIONAL SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
Sindicato dos Estabelecimentos de Ensino no Estado de São Paulo
Av. Andrômeda, 693 - 1º andar - Sala 3
Fone: (12) 3931-0086 sjcampos@sieesp.com.br

ATENDIMENTO: PORTARIA E SECRETARIA

07 de outubro de 2017 das 9h às 18h – C.H. 8 horas

Local: Av. Andrômeda, 693 -1º and. Sala 3

TAXA: As escolas em dia com o Sieceesp são isentas de pagamento. Para demais interessados o custo será de R\$ 150,00 por inscrição.

As inscrições deverão ser feitas com **Madalena** até 2 dias anteriores a data do curso pelos telefones (12)3931-0086 ou pelo e-mail sjcampos@sieesp.com.br das 8h às 17h.

OBS: Haverá tolerância de no máximo 10 minutos para eventuais atrasos. O **NÃO COMPARECIMENTO** gera **SUSPENSÃO DE 60 DIAS**. **Não será efetuada a entrega de certificado a quem não permanecer até o final do curso.**

EMÍLIA GUAN: Empresária, psicóloga e psicopedagoga com atuação nas áreas de ensino/aprendizagem. Professora no curso de pós-graduação da Universidade São Judas Tadeu. Consultora Educacional, pesquisadora em Tecnologia Social e Biopsicótica. Desenvolve programas de Melhoria de Desempenho de equipes direcionados ao processo de Gestão Educacional no SIEEESP e escolas associadas. Instrutora de treinamento, com larga experiência na área Comercial e Psicologia aplicada a desenvolvimento profissional, em instituições como: UniSincor, ConÊxito, Instituto de Tecnologia Social, Sindilojas -São Paulo, Ribermaq, Grupo Exprinter Brasil, Gemini, Arpege.

SÍNTESE: exposição dialogada, dinâmicas de grupo, exercícios:

- 1 Atribuições da portaria e da secretaria.
- 2 Perfil do profissional de atendimento.
- 3 Vendendo a imagem institucional.
- 4 Técnicas de atendimento.
- 5 Saber ouvir.
- 6 Assertividade e cortesia.
- 7 Administração de conflitos.
- 8 Erros e acertos.

OBJETIVOS: Apresentar aos participantes os princípios do atendimento qualificado na secretaria e portaria, como fator importante para conquistar o cliente, vender a imagem positiva da instituição, bem como estimular, pela reflexão, o desenvolvimento de técnicas que agreguem valor aos serviços, qualidade na manutenção dos clientes atuais e conquistar novos clientes.

MATERIAL: Caderno e caneta para anotações.

PÚBLICO-ALVO: Porteiros, atendentes, recepcionistas e demais envolvidos no contato com os clientes.