

8.1 TÉCNICAS DE ATENDIMENTO E QUALIDADE DO SERVIÇO

PLANO DE ENSINO		
DADOS DO COMPONENTE CURRICULAR		
Nome do Componente Curricular: Técnicas de Atendimento e Qualidade do Serviço		
Curso: Técnico em Serviços Jurídicos		
Série/Período: 1º semestre		
Carga Horária: 40 horas (33,3 h.r.)	Teóricas: 30 h.a	Práticas: 10 h.a
Docente Responsável: José Avenzoar Arruda das Neves		
EMENTA		
<p>Atendimento ao cliente interno e externo em suas diversas modalidades: pessoal, telefônico, eletrônico. Recepção e acompanhamento ao cliente. Organização do local de trabalho. Organização de agendas. Estratégias de cobrança. Planejamento e controle de ações de rotina. Recepção e emissão de correspondências. Técnicas de arquivamento. Gerenciamento de tempo. Marketing pessoal.</p>		
OBJETIVOS		
Geral		
<ul style="list-style-type: none">• Criar oportunidade para que o aluno vivencie as mais diferenciadas situações de experiências em todas as ações previsíveis, de modo a desenvolver suas habilidades intelectuais, científicas, teórica e práticas, bem como sua postura ética e moral e a capacidade de relacionamento interpessoal e interdisciplinar.		
Específicos		
<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar um atendimento de qualidade aos usuários que buscam serviço.• Manter um elevado padrão de qualidade no atendimento aos usuários através do planejamento, execução e avaliação do processo de trabalho.• Atender à população, seu público-alvo, com relações humanizadas no trabalho, centradas no acolher, escutar, informar e atender bem.• Atuar de acordo com a estrutura, a cultura, a filosofia e o funcionamento da empresa, bem como as fases do planejamento estratégico, tático, operacional e plano diretor.• Atuar comportamental e eticamente de acordo com os preceitos profissionais exigidos.• Aplicar técnicas adequadas ao fluxo da informação.• Aplicar técnicas de recepção e atendimento ao cliente interno e externo inclusive em língua estrangeira.• Manusear as tecnologias de forma a apresentar boa digitação de documentos.		
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO		
<ol style="list-style-type: none">1. Atendimento ao cliente interno e externo em suas diversas modalidades: pessoal, telefônico, eletrônico. Recepção e acompanhamento ao cliente.2. Organização do local de trabalho. Organização de agendas. Estratégias de cobrança.3. Planejamento e controle de ações de rotina. Recepção e emissão de correspondências.4. Técnicas de arquivamento. Gerenciamento de tempo. Marketing pessoal.		

METODOLOGIA DE ENSINO

- Aulas expositivo-dialogadas e sempre que possível contendo exemplos práticos.
- Aulas utilizando recursos audiovisuais e explorando, ao máximo, imagens.
- Estudos dirigidos, leitura e discussão de textos complementares, apresentação de vídeos e exercícios de fixação da aprendizagem.
- Palestras com profissionais da área.
- Visitas técnicas a ambientes, públicos e privados.
- Aula prática em escritórios e repartições públicas.

AValiação DO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM

A avaliação será realizada em um processo contínuo a fim de diagnosticar a aprendizagem do aluno por meio de alguns instrumentos e critérios abaixo descritos:

- Avaliação contínua dos conteúdos discutidos.
- Avaliação contínua da frequência, participação dos alunos nas discussões e atividades propostas, tais como: estudo dirigido, seminários, pesquisas, etc.
- Relatórios das visitas técnicas e aulas práticas.

RECURSOS NECESSÁRIOS

O alcance das competências pretendidas será facilitado por meio dos seguintes recursos didáticos:

- Quadro branco, lápis marcador e apagador.
- Apostilas referentes às temáticas contempladas no conteúdo programático.
- Materiais didáticos.
- *Data Show*.
- Softwares e Objetos de aprendizagem construídos com recursos computacionais.
- Acervo da biblioteca referência da disciplina.

BIBLIOGRAFIA

Básica

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O Livro Azul da Secretária Moderna**. 24. ed. São Paulo: Érica, 2010.

MAZULO, Roseli. LIENDO, Sandra. **Secretária**; Rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2013.

MEDEIROS, João Bosco. Hernandez, Sonia. **Manual da Secretária**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

Complementar

AZEVEDO, Ivanize, COSTA, Sylvania Ignácio da. **Secretária**: um guia prático. 6ª ed. São Paulo: SENAC, 2014.

CHING, Rose. **A arte de secretariar**: tudo o que você precisa saber para ser uma secretaria de sucesso! São Paulo: Novotec, 2009.

GERSON, Ricard F. **A excelência no atendimento a clientes**: mantendo seus clientes por toda a sua vida: programas eficazes para manter seus clientes, 2012.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de Secretariado**: técnicas e comportamento. 2. ed. São Paulo: Érica, 2009.