



## Informações sobre o curso “A importância de atender bem”

(2ª turma/2017 – 21/08 a 20/10/2017)

### 1. Apresentação

O curso de extensão “A importância de atender bem” é teórico-prático, organizado em 10 (dez) videoaulas e diversos subsídios de formação, como apresentações, leituras complementares e atividades aplicadas. Será realizado totalmente a distância, pelo Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) do CSF/RSB ([csf.rsb.org.br](http://csf.rsb.org.br)), no qual serão publicados os materiais e realizados fóruns de discussão para promover a interação entre os participantes e debates sobre os temas. Com vistas a proporcionar aos participantes maior flexibilidade na organização de seus estudos, cada um poderá participar dos fóruns e assistir às videoaulas nos dias e horários em que tiver disponibilidade, desde que dedique, em média, 3 (três) horas semanais aos estudos.

**Formulário de inscrição:** <https://goo.gl/forms/V419I5kZvKLP5L5i2>

**Inscrições abertas até 07/08**

**Período de realização:** 21/08 a 20/10/2017

**Quantidade de vagas oferecidas:** 50 (cinquenta)

**Objetivo:** proporcionar espaços de reflexões, socialização de experiências e o desenvolvimento de conhecimentos conceituais sobre a importância do público atendido pelas nossas instituições, os motivos para bem atendê-lo e quanto isso vale para o sucesso da instituição e de todos que dela fazem parte.

### 2. Avaliação

Ao longo do curso serão propostas avaliações de aprendizagem, com questões objetivas, sobre os conteúdos das 10 videoaulas. Na última semana do curso, os participantes deverão realizar uma autoavaliação, bem como a avaliação do curso. Para obtenção do certificado, o participante deve alcançar o aproveitamento mínimo de 60%.

### 3. Conteúdos

A importância das relações. A importância do nosso público. Relacionamento e satisfação do nosso público. Entendendo o comportamento do público. O processo de atendimento. O momento da verdade. Criando a cultura de um atendimento de qualidade. O tratamento de reclamações. Medindo a satisfação do nosso público. Botando a mão na massa.

### 4. Destinatários

O curso destina-se aos colaboradores que atuam no atendimento ao público (secretaria, recepção, biblioteca, tesouraria ou outros espaços de atendimento).

### 5. Carga horária e duração

A carga horária total é de 20 (vinte) horas, com duração de 8 (oito) semanas.

### 6. Investimento

R\$ 40,00 (quarenta reais), em parcela única, com **vencimento previsto para 10/09/2017**. Os participantes receberão os boletos bancários por e-mail com antecedência, após o início do curso.

### 7. Certificação

Ao final do curso, os colaboradores serão devidamente certificados pelo Centro Salesiano de Formação da RSB.