



EMENTA DO CURSO DE TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO EAD AUTOINSTRUCIONAL

1. Nome do curso: Técnicas de Atendimento ao Público

2. Objetivo Geral:

Acompanhar a evolução histórica da qualidade, compreendendo que a mesma modificou decisivamente a forma de conduzir as organizações, sejam as que produzem os bens físicos, como também aquelas que trabalham com a oferta dos serviços; Compreender a importância dos serviços na nossa economia; Entender sobre a importância da qualidade e dos serviços para trabalhar com muito mais clareza as Técnicas de Atendimento ao Público, em particular no ambiente das bibliotecas; Conseguir implantar e manter algumas políticas, normas e técnicas de atendimento que possam, então, encantar os usuários das bibliotecas.

3. Carga Horária: 40 horas/aula.

4. Conteúdo Programático:

Competência 1: Desenvolver a Atitude Proativa no Atendimento ao Cliente.

Competência 2: Esclarecer e Direcionar os Clientes nas Dúvidas quanto aos Serviços e Produtos Oferecidos pela Empresa.

5. Metodologia: De Ensino a Distância: uso da apostila *online*, leitura complementar, vídeos, materiais complementares e avaliações de aprendizagem.

Metodologia de Avaliação de Aprendizagem: exercício de aprendizagem por Competência.

6. Bibliografia:

ARAÚJO, Luís César G. de. Gestão de Pessoas: Estratégias e Integração Organizacional. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos na Empresa. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1997.
COBRA, Marcos. Marketing Básico: uma abordagem brasileira. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1997.

DIAS, Sergio Roberto. Gestão de Marketing. São Paulo: Saraiva, 2003.

KOTLER, Philip. Administração de Marketing. 10.ed. São Paulo: Pearson Education, 2000.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Técnicas de Vendas. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MACIEL, Alba Costa. ALVARENGA, Rocha Mendonça. Biblioteca como Organizações. Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

TSCHOHL, J. A satisfação do Cliente: como alcançar a excelência através do serviço ao cliente. São Paulo: Makron books, 1996.