

Capacitação para Atendimento em Serviços

Resumo da proposta

O curso de Capacitação para Atendimento em Serviços, tem como finalidade capacitar os prestadores de serviço dos quiosques de Caraguatatuba, SP, atendendo também pessoas que trabalham ou pretendem trabalhar com atendimento em empresas com serviços similares: Restaurantes, Lanchonetes, Sorveterias, entre outros. O curso tem a duração de 20 horas, divididas em 5 aulas de 4 horas, fornecendo certificado de participação para o aluno que obtiver 80 % de presença nas atividades.

Objetivos

O objetivo deste curso é que o participante possa aprender como avaliar e melhorar o próprio comportamento ao realizar um atendimento no setor de serviços, através do entendimento da importância do atendimento, das características e diferenças do comportamento dos consumidores, e conhecer também diversas práticas e comportamentos relacionados ao atendimento de excelência.

Conteúdo programático

- A importância econômica dos serviços;
- Excelência no atendimento;
- Atendimento como diferencial competitivo;
- Comportamento do consumidor de serviços;
- Fidelizando clientes pelo atendimento;

Público alvo

Prioritariamente profissionais atuantes em quiosques de Caraguatatuba, mas o curso também atenderá pessoas que trabalham ou pretendem trabalhar no setor de serviços em atividades similares, como por exemplo, bares, restaurantes, lanchonetes, etc.



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

Câmpus Caraguatatuba

Cursos de Extensão – 2016

Critério de classificação

Ordem de inscrição

Número vagas

40 vagas

Dos documentos obrigatórios para matrícula

Apresentar cópia e original

- CPF
- RG
- Comprovante de endereço (atualizado)
- Foto 3x4

ATENÇÃO

Matrícula somente com a documentação completa.

Os convocados deverão efetuar a matrícula até o dia **14 de outubro de 2016**, na CEx do IFSP Caraguatatuba, das 15h às 21h.

Se as vagas não forem preenchidas, os candidatos da lista de classificados se apresentarão e farão a matrícula por ordem de chegada até que se encerre o número de vagas restantes até o dia **17 de outubro de 2016**.

Caso haja vaga remanescente, por manifestação de interesse, o proponente poderá realizar a matrícula até o dia **17 de outubro de 2016**.

Carga horária: 20 horas, divididas em 5 aulas de 4 horas

Horário: Turma 1 (manhã): 08h às 12h
Turma 2 (noite): 19h às 22h30

Local: Instituto Federal/ Caraguatatuba

Coordenador Responsável: Prof. Carlos Henrique de Vasconcelos



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

Câmpus Caraguatatuba

Cursos de Extensão – 2016

Cronograma

Inscrições: 03 a 10/10

Divulgação do Resultado: 11/10

Matrícula: 11, 13 e 14/10

Início das aulas: 17/10

Término das aulas: 21/10