

ATENDIMENTO AO PÚBLICO, CUIDAR DE SI PARA CUIDAR DO OUTRO

VENDAS & ATENDIMENTO AO PÚBLICO



DURAÇÃO

2 dias (16 horas)



CAPACIDADE

6 a 12 participantes



PRÉ-REQUISITOS

PCM Profile



MODALIDADE

Presencial ou Online



LÍNGUAS

Português, Inglês, Francês, Espanhol



REFERÊNCIA

VAP02/2026



PONTOS FORTES

- Um programa revelador que ajuda profissionais de atendimento ao público a adaptar a sua comunicação, gerir o stress e fortalecer o impacto das suas interações.
- Base científica desenvolvida pelo Dr. Taibi Kahler, PhD, e validada pela NASA.
- Metodologia prática e imediatamente aplicável com taxa de retenção de 70%, superior a outras ferramentas disponíveis no mercado.
- Formação facilitada por profissionais certificados pela Kahler Communications Europe.

DISCOVER PCM

ENQUADRAMENTO

Como continuar a fazer bem o meu trabalho sem me deixar consumir pela frustração ou pelo cansaço Como manter a paciência e a escuta ativa perante utentes agressivos, exigentes ou em sofrimento? Como demonstrar empatia sem me esgotar emocionalmente?

Trabalhar no atendimento ao público é, muitas vezes, imprevisível. Num só dia, pode lidar com pessoas calmas e colaborativas, mas também com outras irritadas, confusas ou exigentes. Manter a serenidade, comunicar com clareza e adaptar a comunicação a cada perfil é essencial para garantir um atendimento de qualidade e preservar o seu bem-estar no dia a dia.

Esta formação apoia quem está na linha da frente a compreender o seu estilo de comunicação, interpretar o comportamento do público e ajustar a abordagem às diferentes formas de comunicar, preservando o equilíbrio pessoal e evitando o desgaste emocional.

DESTINATÁRIOS

Profissionais que interagem diretamente com o público, seja em entidades públicas ou privadas, em contexto presencial ou telefónico tais como colaboradores de front office, rececionistas, assistentes de apoio ao cliente, operadores de telemarketing ou de call center. Destina-se também a supervisores e coordenadores de equipas de atendimento que queiram reforçar a eficácia da comunicação com o público e dentro das suas equipas.

PRÉ-REQUISITOS

Antes de iniciar a formação os participantes deverão responder ao questionário PCM que permitirá obter o seu Perfil de Personalidade (confidencial): um relatório individual de 30 a 40 págs. que inclui um Guia de autocuidado (Plano de ação personalizado para melhorar a qualidade de vida pessoal e profissional).

OBJETIVOS

- Explorar o seu perfil de personalidade para se conhecer melhor e compreender com mais clareza o seu público.
- Desenvolver a capacidade de adaptar a comunicação, criando confiança e proximidade em cada interação.
- Identificar os fatores que influenciam a motivação e o comportamento das pessoas.
- Aprender a gerir objeções e prevenir conflitos.
- Identificar ações concretas para manter o equilíbrio emocional.

PROGRAMA

Introdução

- Comunicação, um estado de espírito
- Posições de vida: as 4 atitudes básicas da comunicação e os comportamentos sob stress
- Comunicação, conteúdo e forma
- Exercício : entrevista de abertura

Estrutura de Personalidade

- A estrutura de personalidade PCM
- Introdução ao conceito do Elevador e de Necessidades Psicológicas
- Conectar-se com os outros

Tipos de Personalidade

- Os 6 tipos de personalidade, a sua forma específica de comunicar, trabalhar em equipa, auto-motivar-se, comportar-se sob stress ligeiro e sob stress intenso
- 6 linguagens de comunicação, 6 perceções
- Exercício : identificar as perceções
- Estudo do Perfil de Personalidade, auto-avaliação
- Entrega do perfil de Personalidade PCM®, análise e feedback

Partes de Personalidade

- Como dizemos as coisas é mais importante do que aquilo que dizemos
- Comunicar eficazmente implica usar todas as nossas partes de Personalidade e ajustar-se ao interlocutor
- As 5 partes de Personalidades
- Os 5 indicadores de comunicação.
- Vídeos/casos práticos
- Exercício de Comunicação : activar as Partes de Personalidade

Canais de Comunicação

- Má comunicação e Canais de comunicação
- Os 5 Canais de comunicação
- A regra de Comunicação
- Vídeos/casos práticos

Preferências de Ambiente

- A Matriz de identificação
- Exercício : Festa no Escritório

Necessidades Psicológicas

- Reflexão pessoal : motivar/desmotivar os outros
- As 8 Necessidades Psicológicas
- Alimentar as Necessidades Psicológicas
- Exercício : identificar o meu comportamento sob stress no trabalho e na vida pessoal

Má Comunicação e Stress

- Definição de Stress, Eustress e Distress
- A previsão do comportamento sob Stress
- 3 graus de stress e Sequência de Stress
- Sequência de Stress e Tipos de Personalidade
- Reflexão : tirar as pessoas do Stress

Conclusão e Plano de ação

- O que descobri ou desvendei sobre mim próprio
- O que preciso de melhorar
- Por onde devo começar
- O que é que vou fazer para dar seguimento a este seminário
- Encerramento e conclusão

METODOLOGIA

Este programa recorre a métodos de aprendizagem diversificados :

- Assessment individual c/ Plano de ação personalizado (Perfil de Personalidade PCM Sales)
- Reflexão individual e auto-avaliação
- Role play e casos práticos



CONTEÚDO DO PERFIL DE PERSONALIDADE

- Estrutura de Personalidade
- Estilo de comunicação
- Áreas cegas e Necessidades psicológicas
- Comportamento previsível sob stress
- Plano de ação individual (Guia de auto-cuidado)