



REFERENCIAL DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

Data	9 e 10 de novembro de 2017
Ação de formação	O ATENDIMENTO NAS BIBLIOTECAS: TÉCNICAS, ESTRATÉGIAS E ANÁLISE DE COMPORTAMENTOS
Área temática	Marketing, Comunicação e Imagem
Cód. Ref.	S16
Formador(a)	António Sá Santos
Nota Biográfica	<p>António Manuel Godinho de Sá Santos, licenciado em História pela Universidade dos Açores, em 1991. Em 1996 obtém o Curso de Especialização em Ciências Documentais pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, na opção de Biblioteca e Documentação, obtendo em 2011 o grau de Mestre em Ciências da Documentação e da Informação com a dissertação: "Níveis de usabilidade em sites de Bibliotecas".</p> <p>Extra-curricularmente frequentou ainda, no ISCTE, disciplinas de Marketing.</p> <p>Chefiou a secção de Estudos, Património e Documentação do Museu Militar de Lisboa de 1993 a 1997 e exerce funções como bibliotecário na Biblioteca do Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros, da Autoridade Tributária, desde 1997, sendo atualmente assessor.</p> <p>É desde 2006 formador na Associação Portuguesa de bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, ministrando formações nas áreas de Marketing, Gestão, Atendimento e Direitos de Autor. Ministrou também formações nestas áreas em outras instituições.</p>
Local	Rua Morais Soares, nº 43C – 1º D em Lisboa
Horário	09h30 às 13h e das 14h às 17h30
Nº horas	14 horas
Objetivos	<p>Gerais - No final da ação os formandos serão capazes de perceber a importância do atendimento e das suas diferentes formas e técnicas de acordo com os diferentes tipos de utilizadores de uma biblioteca.</p> <p>Específicos - Esta ação tem por objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Definir as estratégias mais indicadas de atendimento, de acordo com o utilizador e o seu pedido, através de casos práticos;• Comunicar eficazmente no atendimento presencial e pelo telefone, através de casos práticos.
Público alvo	Técnicos de biblioteca e documentação que realizam atendimento ao público, quer presencial, quer por telefone, na sua atividade.
Pré-requisitos	Não aplicável.
Recursos didáticos	Apresentações PowerPoint, manual e vídeos.



Metodologias	<p>Metodologia de Formação: A metodologia será inicialmente teórica com recursos a documentação audiovisual. Aplicação também de metodologia prática na abordagem do atendimento presencial e telefónico.</p> <p>Metodologia e Critérios de Avaliação: As metodologias utilizadas para aferir e consolidar conhecimentos passam pela:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação Diagnóstica: Esta avaliação assume a forma de questões orais colocadas aos formandos no início da sessão para conhecer e identificar os níveis de conhecimentos prévios dos formandos. Esta avaliação não é tida em conta para os resultados finais do formando. • Avaliação Formativa: A Avaliação Formativa processa-se ao longo das sessões. Os critérios de avaliação são: <ul style="list-style-type: none"> ✓ A assiduidade, a pontualidade, a motivação, o espírito crítico, a iniciativa, o nível de participação, o relacionamento interpessoal e o domínio dos assuntos. <p>A classificação final é expressa de acordo com a seguinte escala: Com aproveitamento (igual ou superior a 10 valores); Sem aproveitamento (inferior a 10 valores).</p> <p>A avaliação final "Sem aproveitamento" não dá direito à emissão de Certificado de Formação Profissional. O mesmo acontece se o formando não tiver uma taxa de assiduidade mínima de 90%.</p>		
Nº máximo de formandos(as)	15	Nº mínimo de formandos(as)	10
Preço de associado	112€	Preço de não associado	182€
Inscrições e Pagamento	<p>Devem ser remetidas através do preenchimento do formulário de inscrição em linha, até 5 dias antes do início da ação de formação, ou seja até dia 31 de outubro de 2017</p> <p>O cancelamento da inscrição, nos 5 dias úteis anteriores ao início da ação de formação, obriga ao pagamento de 50% do valor total da mesma</p> <p>Mais informação em www.bad.pt</p> <p>O pagamento deverá ser efetuado até dia 31 de outubro de 2017, utilizando os dados bancários da BAD disponíveis em http://www.apbad.pt/Downloads/Dados_fiscais_bancarios.pdf</p>		
Programa	<ol style="list-style-type: none"> 1. O ATENDIMENTO: CONCEITO E FINALIDADE (2h) <ul style="list-style-type: none"> • Regras e princípios essenciais 2. O TÉCNICO DE DOCUMENTAÇÃO: CARACTERIZAÇÃO, POSTURA E COMUNICAÇÃO (1h) <ul style="list-style-type: none"> • Como proceder de acordo com o utilizador 3. OS UTILIZADORES (4h) <ul style="list-style-type: none"> • Tipologia • Como abordar os nossos utilizadores 4. O ATENDIMENTO PRESENCIAL (1h) <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas e estratégias de atendimento 5. OBSERVAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE CASOS PRÁTICOS (2h) 6. A LINGUAGEM VERBAL: CARACTERIZAÇÃO E EXEMPLOS PRÁTICOS (1h) 7. A LINGUAGEM NÃO VERBAL: CARACTERIZAÇÃO E EXEMPLOS PRÁTICOS (1h) 8. O ATENDIMENTO TELEFÓNICO (1h30) <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas e estratégias de atendimento • Observação e apresentação de casos práticos 9. O CONFLITO: GESTÃO DE SITUAÇÕES DIFÍCEIS (0h30) 		