



**ACIF**

Câmara de Comércio  
e Indústria da Madeira

## PLANO DA AÇÃO

(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

### QUALIDADE NOS SERVIÇOS

#### CRONOGRAMA

**Data:** 17 de dezembro de 2018

**Horário:** 09h30 – 13h00 e 14h00 – 17h30

**N.º Horas:** 7h

**Local:** ACIF-CCIM (Rua dos Aranhas, 26)

#### PLANO DE SESSÃO / PROGRAMA

##### GERAL

**Entidade Formadora:** ACIF-CCIM

**Formador(es):** Engº João Arménio Augusto

**Área de Formação:** 090 - Desenvolvimento Pessoal

##### DESTINATÁRIOS

Todos os quadros que na empresa chefiam equipas e/ou contactam diretamente com os clientes.

**Requisitos Mínimos** Não Aplicável

##### OBJETIVOS

**Gerais:** Atualização dos conhecimentos dos quadros da empresa, na caracterizando dos fatores predominantes na apreciação da qualidade da prestação do serviço na ótica dos consumidores da empresa.

**Específicos:** Não aplicável

##### CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- O Triângulo da Prestação de Serviços
- Definição da qualidade de um produto (bem / serviço)
- Processo de formação das expectativas
- A Perceção da qualidade nos serviços
- Características básicas dos serviços
- Os Clientes e a Qualidade - A qualidade nos serviços
- Necessidades básicas dos clientes
- Motivações Humanas
- Os princípios de Maister - Gestão dos tempos de espera
- Parâmetros da qualidade nos serviços
- Fatores que caracterizam e influenciam a qualidade na prestação de um serviço
- Gestão das Reclamações e suas consequências
- Modelo dos Gaps
- Modelo ECSI
- Modelo SERVPERF
- O Processo Comunicacional Interpessoal e Organizacional
- Teoria da Dissonância – Os Conflitos
- Estrutura da Personalidade em termos de Análise Transacional.
- “Tipos” Comportamentais – a Assertividade
- Gestão de Atitudes, Comportamentos e Emoções
- Inteligência Emocional



**ACIF**

Câmara de Comércio  
e Indústria da Madeira

## PLANO DA AÇÃO

(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

### QUALIDADE NOS SERVIÇOS

<b>MODALIDADE DA FORMAÇÃO</b>	<b>FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO</b>
Inicial / Aperfeiçoamento / Formação Contínua/ Atualização	Presencial
<b>MÉTODOS PEDAGÓGICOS</b>	<b>RECURSOS MATERIAIS E PEDAGÓGICOS</b>
Afirmativo / Interrogativo/ Ativo	Projectção de <i>Power Point</i> , com recurso ao Projector de Vídeo; Flip Chart; Manual de apoio
<b>MÉTODOS DE AVALIAÇÃO</b>	
<b>Avaliação aos Formandos:</b> Não Aplicável	
<b>Avaliação da Formação:</b> Preenchimento do Questionário de Avaliação Formando, pelos formandos no final da ação de formação; Questionário de Avaliação Formador, a preencher pelo formador no final da ação de formação.	

#### PREÇO POR INSCRIÇÃO

ASSOCIADOS DA ACIF-CCIM	€ 40,00
NÃO ASSOCIADOS	€ 56,00

#### CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

##### PAGAMENTO E CANCELAMENTO DAS INSCRIÇÕES

- 1) Todos os custos de participação indicados estão isentos de IVA (cfr. Art. 9º do CIVA);
- 2) **Desconto de 10% para as entidades com 3 ou mais inscrições na mesma ação (não acumulável), desde que a ação não seja objeto de financiamento pelo FSE ou outro Fundo;**
- 3) O pagamento das inscrições deve ser feito em dinheiro, multibanco, por cheque à ordem da ACIF-CCIM ou por transferência bancária, através do NIB 0018 0008 01483436020 18 (Por favor, enviar por fax: 291206868 ou por e-mail: [geral@acif-ccim.pt](mailto:geral@acif-ccim.pt) o comprovativo da transferência);
- 4) As inscrições deverão ser pagas até **5 dias úteis** antes do início da ação de formação; Caso não seja regularizado o pagamento dentro do prazo estipulado, a ACIF-CCIM reserva o direito de anular a respetiva inscrição;
- 5) Desistências
  - a) As desistências deverão ser comunicadas à ACIF-CCIM, por escrito;
  - b) Nas desistências comunicadas até 5 dias úteis antes do início da ação de formação, será devolvido o valor pago;
  - c) Nas desistências comunicadas entre o 4º e o último dia útil da data de início da ação de formação, será devolvido 50% do valor pago;
  - d) As desistências não comunicadas ou comunicadas a partir da data de início da ação de formação, não serão alvo de qualquer reembolso.

##### ASSIDUIDADE

Após a ação de formação será atribuído um Certificado aos formandos que assistam a pelo menos 80% da sua duração total; no caso, de ações de formação que contemplem avaliação aos formandos, mantém-se a mesma regra da assiduidade (80%), mas o formando terá de concluir a ação de formação com aproveitamento. Este Certificado será entregue ao formando desde que cumpridas as condições de participação.

##### CANCELAMENTO DAS AÇÕES DE FORMAÇÃO

A participação no curso está dependente da confirmação, por escrito, da sua realização e disponibilidade de lugares.

A ACIF-CCIM reserva o direito de cancelar as ações de formação até três dias antes do início das mesmas, comprometendo-se, neste caso, a devolver a importância cobrada.

##### SELEÇÃO DE FORMANDOS

No processo de seleção será dada prioridade a: 1º) cumprimento dos requisitos mínimos divulgados no programa; 2º) associados da ACIF-CCIM; 3º) ordem de chegada das inscrições.

**NOTA:** Numa 1ª fase, serão aceites apenas 2 inscrições por entidade. Posteriormente, havendo vagas, poderão ser aceites mais inscrições.