

Organização:



MUNICÍPIO DE
CONDEIXA-A-NOVA



MUNICÍPIO DE
POMBAL



MUNICÍPIO DE
FIGUEIRÓ DOS VINHOS



BIBLIOTECA MUNICIPAL CONDEIXA

BIBLIOTECA MUNICIPAL DE CONDEIXA-A-NOVA

Rua Conde Ferreira
3150-124 Condeixa-a-Nova
Tel.: 239 940 140 | Fax: 239 940 149

E-mail: biblioteca@cm-condeixa.pt



BIBLIOTECA MUNICIPAL DE POMBAL

Largo da Biblioteca
3100-427 Pombal
Tel.: 236 210 521 | Fax: 236 210 598

E-mail: biblioteca@cm-pombal.pt
Site: <http://biblioteca.cm-pombal.pt/>



BIBLIOTECA MUNICIPAL SIMÕES DE ALMEIDA (TIO)

Rua dos Bombeiros Voluntários
3260-419 Figueiró dos Vinhos
Tel.: 236 559 230 | Fax: 236 551 485

E-mail: geral@bmfigueirodosvinhos.com.pt
Site: www.bmfigueirodosvinhos.com.pt

ACÇÃO DE FORMAÇÃO
ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO:
atendimento presencial, telefónico e à distância

**BIBLIOTECA MUNICIPAL
DE CONDEIXA-A-NOVA**
7 e 8 de Outubro de 2009

ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO:

**atendimento presencial,
telefónico e à distância**

Concepção e realização

Jacinta Miranda Maciel

Universidade do Minho

Centro de Formação Profissional
de Braga, I. P.

DESTINATÁRIOS:

Bibliotecários e técnicos de bibliotecas.

DURAÇÃO:

12 horas

HORÁRIO:

1.º dia: 10h00 às 13h00 - 14h00 às 17h00

2.º dia: 09h00 às 13h00 - 14h00 às 16h00

OBJECTIVO GERAL:

Atender com qualidade/profissionalismo os utilizadores das bibliotecas (formas: presencial, telefónica e à distância), tendo em vista a satisfação das suas necessidades.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar o perfil/motivações do utilizador.
- Organizar as etapas do processo de atendimento.
- Lidar com as reclamações e as situações problemáticas/conflictuosas.
- Estabelecer uma linguagem e postura adequadas, desenvolvendo a empatia, a escuta activa e as atitudes e comportamentos assertivos, dinâmico e pró-activo.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

- Os diferentes serviços de atendimento das bibliotecas públicas (tipologias e características).
- Estudos de casos de serviços em fase de funcionamento, nomeadamente os serviços à distância.
- Satisfação de necessidades *versus* superação de expectativas.
- Técnicas de prevenção e de controlo das situações de conflito.

TRABALHOS PRÁTICOS:

Respostas a fornecer de acordo com o meio de comunicação a utilizar; guião de apoio; simulações; exercícios de expressão oral e escrita.

FICHA DE INSCRIÇÃO

(Acção de formação)

ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

NOME: _____

MORADA: _____

TEL/TLM: _____

PROFISSÃO: _____

INSTITUIÇÃO: _____

PRAZO DE INSCRIÇÃO ATÉ 2 DE OUTUBRO

Poderá fazer a sua inscrição por telefone, fax, e-mail ou correio.

Biblioteca Municipal de Condeixa-a-Nova

Rua Conde Ferreira

3150-124 Condeixa-a-Nova

Tel.: 239 940 140 | Fax: 239 940 149

E-mail: biblioteca@cm-condeixa.pt

NOTA

Será dada prioridade às inscrições oriundas das Bibliotecas Públicas e Escolares dos Municípios responsáveis pela organização.

Só serão informados os candidatos seleccionados.

