

Convocatoria de Cursos / Concurso de Cursos

# Iberbibliotecas



Inicio // Início  
de los cursos: // dos cursos:  
**30** de octubre  
// outubro

Cierre de recepción  
de postulaciones:  
**2 de octubre**

Data de encerramento  
das inscrições:  
**2 de outubro**

**2019**

## ***Atendimento ao cliente: Atenção ao Usuário***

**Objetivo geral:** Entregar ferramentas precisas para melhorar o atendimento ao cliente e compreender, ao mesmo tempo, a importância de uma boa atenção aos usuários (as).

**Duração:** 24 horas

**Modalidade:** E-learning

**Avaliação:** O curso será avaliado em uma escala de 0 a 100%; em cada unidade serão apresentadas instâncias de avaliação. O resultado do curso corresponderá à média de todas as avaliações realizadas.

**Condições de aprovação:** O participante deve obter 60% para receber uma certificação.

## **Módulos de Trabalho**

**Módulo 1:** Introdução à atenção ao usuário e sua importância

**Módulo 2:** Ferramentas da comunicação efetiva

**Módulo 3:** Atenção ao usuário e Estratégias de resolução de problemas

## **Perfil da Tutora**

Daniela Díaz é formada em educação, com ampla experiência na área de educação virtual e atendimento a usuários. Há seis anos trabalha como tutora virtual de diferentes instâncias de educação à distância, vinculadas à formação continuada de diferentes profissionais.