

SINDIB-PR

SINDICATO DOS BIBLIOTECÁRIOS DO ESTADO DO PARANÁ e

ABPR

ASSOCIAÇÃO BIBLIOTECÁRIA DO PARANÁ

PROMOVEM

Curso de Atendimento ao Cliente de Bibliotecas

PROPOSTA DO CURSO: Conscientizar e capacitar equipes de atendimento ao usuário quanto à importância de sua postura e conhecimento frente aos serviços oferecidos em bibliotecas.

PÚBLICO ALVO - Bibliotecários e demais profissionais que trabalham com o atendimento aos clientes de bibliotecas.

INSTRUTORA: MONICA CATANI MACHADO DE SOUZA

Bacharel em Biblioteconomia e Documentação pela UFPR, com aperfeiçoamento em Informações Agrícolas pelo Commonwealth Agriculture Bureaux – Oxford/Inglaterra, Pós-Graduação em Desenvolvimento Gerencial pela UP, Bibliotecária do Escritório Prof. René Dotti e Curadora do acervo particular do Jurista e Prof. René Dotti. Consultora da Escola de Magistratura Federal - APAJUFÉ e Editora OPET. Possui experiência na implantação, organização e atendimento de bibliotecas escolares, especializadas, universitárias e acervos particulares.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Auto avaliação,
- Princípios básicos de atendimento,
- Conhecendo o cliente,
- Comunicação verbal e não verbal,

- Postura e qualidade profissional,
- Qualidade no atendimento.

METODOLOGIA: Aula expositiva com debates programados,
Dinâmica de grupo,
Apresentação de multimídia.

MATERIAIS E SERVIÇOS > Material de apoio com conteúdo programático.

> Certificado de Participação.

DATA DE REALIZAÇÃO e HORÁRIO – 11/10/2014 das 9h às 18h com 1 hora de almoço.

Carga horária 08 horas/aula.

LOCAL – INSTITUTO CERVANTES - Rua Ubaldino do Amaral, 927
(Condominio a Fábrica - Alto da Glória) - Curitiba / Paraná – Brasil

VAGAS - Trinta (30) participantes no máximo. Quinze (15) participantes no mínimo.

INVESTIMENTO

Filiados SINDIB/PR ou ABPR (com anuidade em dia).	R\$180,00
Demais participantes	R\$220,00

* Para pagamento parcelado (consulte o SINDIB/PR).

Forma de Pagamento: depósito ou transferência bancária em nome do Sindicato dos Bibliotecários do Estado do Paraná – (encaminhar comprovante via fax) ou diretamente no SINDIB/PR.

Obs.: antes de efetuar depósito confirmar à realização do curso.

PRE-RESERVAS: estão disponíveis no fone/fax 3323-4694, por e-mail (sindib@ibest.com.br) ou na sede do SINDIB/PR das 14h – 17h.

As inscrições deverão ser confirmadas até às 17h do dia 06/10/2014 mediante pagamento da taxa de inscrição.

O SINDIB/PR reserva o direito de não realizar o curso caso não atinja o número mínimo de participantes.