

INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ATENDER COM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL



Consulte aqui para ver o vídeo em Língua Gestual Portuguesa.





ÍNDICE



..... O que é a Inteligência Emocional?



..... Os 5 pilares da Inteligência Emocional no Atendimento ao Público.



..... Estratégias / Atitudes de Inteligência Emocional do Atendedor.



O QUE É A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL?

Segundo Daniel Goleman, Inteligência Emocional é a capacidade de:

Identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros.



Nos motivarmos.



Gerirmos bem as nossas emoções e os nossos relacionamentos.



Sabermos lidar, ao mesmo tempo, com nós mesmos e com as outras pessoas.



Aplicar a Inteligência Emocional ao contexto do Atendimento ao Público promove uma maior satisfação do cidadão e do próprio atendedor, rumo a um atendimento mais acessível, mais personalizado e de maior qualidade.



OS 5 PILARES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO



Autoconsciência/ Autoconhecimento Emocional

A capacidade de reconhecer as emoções no momento em que elas surgem.

Automotivação

A capacidade de direcionar emoções no sentido da realização de projetos pessoais.

Empatia

A capacidade de se colocar no lugar do outro, com o intuito de compreender as suas emoções, motivações e atitudes.

Autocontrole

A capacidade que o indivíduo tem em observar e lidar com os seus próprios sentimentos.

Relacionamentos Pessoais

A capacidade de entender o que pode influenciar, direta ou indiretamente, o outro.



ESTRATÉGIAS / ATITUDES DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DO ATENDEDOR

Conheça os seus pontos fortes e fracos

Para atuar de uma forma mais consciente e mais adequada a cada situação.

Exercite a sua capacidade de ouvir e de ser humilde

Para compreender melhor os sentimentos dos outros.

Nunca perca o controlo sobre si mesmo

Para se recordar que existe solução para tudo, mesmo para um problema/desafio de grandes dimensões.



Visualize o seu sucesso

Para evitar o impacto negativo da ansiedade e do medo de errar.
Experimente transformar as emoções negativas em atitudes positivas.

Use a sua voz, as suas expressões faciais e as suas palavras a seu favor

Para influenciar positivamente os seus interlocutores.

Trate as/os cidadãs/ãos como gostaria de ser tratado

Para ter melhores resultados no atendimento.

**Pergunte a opinião da/o
cidadã/ão e ouça com
atenção a sua resposta**

Para entender a/o que o cidadã/ão precisa, sem a ansiedade de fechar o serviço.

**Transforme a resposta
da/o cidadã/ão em
metas**

Para que as opiniões e reclamações da/o cidadã/ão possam ajudar na melhoria dos serviços.

**Utilize uma comunicação
ativa e construtiva**

Para guiar positivamente as emoções da/o cidadã/ão ao longo do atendimento.

Surpreenda a/o cidadã/ão

Para que o sucesso do atendimento também lhe surpreenda.
Surpreenda a/o cidadã/ão com um atendimento claro, confiante e de acordo com o nível de compreensão e expectativa do mesmo.



INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ATENDER COM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

