



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

DISCIPLINA: Relações Humanas e Atendimento ao Público	
Vigência: a partir de 2022/1	Período letivo: 2022/1
Carga horária total: 40h	Código:
Ementa: Análise sobre relações interpessoais e intergrupais e sobre ética profissional. Reflexão sobre o trabalho em equipe e sobre dinâmicas de grupo. Estudo sobre o atendimento ao cliente em suas diversas modalidades, sobre comportamento profissional e postura do vendedor. Compreensão a respeito da necessidade e a importância da recepção e o acompanhamento ao cliente, e também sobre técnicas de venda e de negociação.	

Conteúdos

UNIDADE I - Relações interpessoais e intergrupais

- 1.1 Conceitualização sobre os tipos de Relações humanas
- 1.2 Reflexões sobre o comportamento humano (atitudes e reações)
- 1.3 Trabalho em equipe
- 1.4 Dinâmicas de grupo
- 1.5 Ética profissional

UNIDADE II - Atendimento ao cliente

- 2.1 Técnicas de recepção
- 2.2 Atendimento pessoal
- 2.3 Atendimento telefônico
- 2.4 Atendimento eletrônico
- 2.5 Como identificar as necessidades do cliente e propor soluções

UNIDADE III - Técnicas de vendas

- 3.1 Dicas de comportamento e de postura
- 3.2 Técnicas de abordagem
- 3.3 Técnicas para a apresentação de produtos, serviços ou ideias
- 3.4 Técnicas de negociação
- 3.5 Fidelização do cliente

Bibliografia básica

- BUSATTO, C. **Como vender bem:** a arte de se comunicar contando histórias. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.
- MINICUCCI, A. **Relações humanas:** psicologia das relações interpessoais. 6. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2013. 240 p.



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

SÁ, A. L. **Ética profissional**. 9. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2009. 312 p.

Bibliografia complementar

ARRUDA et al. **Fundamentos de ética empresarial e econômica**. São Paulo: Atlas, 2001.

GERSON, R. F. **A excelência no atendimento a clientes**: mantendo seus clientes por toda a sua vida. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

GLOCK, R. S.; GOLDIM, J. R. Ética profissional é compromisso social. In. **Bioética**. Porto Alegre: UFRGS, 2003. Disponível em: <<http://www.bioetica.ufrgs.br/eticprof.htm>> Acesso em 07/11/2021.

PEASE, A; PEASE, B. **Desvendando os segredos da linguagem corporal**. Rio de Janeiro: Sextante, 2005.

SAMPAIO, G. **Relações humanas a toda hora**. São Paulo: Nobel, 2000.

_____. **As relações humanas em destaque**. São Paulo: Nobel, 2004.