

0704 - Atendimento - técnicas de comunicação

Modalidade de Formação: Formação Modular Certificada

Forma de Organização: Formação a distância

Carga Horária: 25 horas

Destinatários

Adultos ativos (empregados ou desempregados) com idade igual ou superior a 18 anos que necessitam desta formação para o exercício das respetivas funções e/ou requalificação profissional.

Enquadramento

As formações modulares, integradas no âmbito da formação contínua de ativos, dão a possibilidade aos adultos de adquirir mais competências escolares e profissionais, com vista a uma (re) inserção ou progressão no mercado de trabalho e/ou adaptação aos processos de melhoria organizacional.

Objetivos

Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos.

Conteúdos

Icebreak de apresentação

Etapas do atendimento

Acolhimento

- Diferentes tipos de contextos
- Diferentes tipos de públicos
- Características essenciais do atendedor
- Aspectos comunicacionais verbais e não verbais
- Escuta ativa
- Alinhamento com o contexto organizacional

- Resolução / Encaminhamento da situação

- Despedida

Regras do atendimento presencial e telefónico

Códigos de comunicação verbal e /ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento

Facilitadores de comunicação

Avaliação e encerramento

Avaliação: Qualitativa - Formativa e Sumativa

Metodologias: Método expositivo, participativo, trabalho prático

Regime de Assiduidade: As faltas não podem exceder 10% do total das horas de formação