

## **9225 - Língua inglesa – comunicação e serviço ao cliente não presencial**

**Modalidade de Formação:** Formação Modular Certificada

**Forma de Organização:** Formação em Sala

**Carga Horária:** 50 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 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 vocabulário específico da língua inglesa na comunicação e serviço ao cliente não presencial.

### **Conteúdos**

Icebreak de apresentação

Língua inglesa aplicada à atividade de comunicação e serviço ao cliente não presencial

Principais utilizações da língua inglesa

Principais conceitos e termos utilizados no serviço ao cliente

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