



SABER TRANSMITIR

ESCOLA DE NEGÓCIOS E DAS PROFISSÕES GLOBAIS

Programa do Curso Atendimento ao cliente



ÁREA DE FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

341 – Comércio

Formação profissional não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações.

DESTINATÁRIOS

Descrição das características gerais do público-alvo:

- Elementos das equipas de primeira intervenção
- Responsáveis pela Higiene e Segurança no Trabalho de empresas;
- Todos os que pretendam desenvolverem competências na área

O perfil de entrada previsto:

- 9ºano de escolaridade completo;
- Mais de 18 anos

OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

Objetivos gerais:

- Aplicar boas técnicas de comunicação no atendimento de clientes.

Objetivos específicos:

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

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Atendimento ao cliente	Carga Horária
<ol style="list-style-type: none"> 1. Perfil e funções do atendedor 2. Atendimento - conceitos gerais Atitude / comportamento 3. Diagnóstico de necessidades 4. Etapas do processo de atendimento Abordagem inicial Prestação do serviço Despedida 	5h
Carga horária total	5h

METODOLOGIA DA FORMAÇÃO

Métodos pedagógicos a utilizar pelo formador:

- Expositivo nas apresentações teóricas;
- Interrogativo, para criar momentos de discussão e exploração de ideias e ativo, nas práticas simuladas.
- Ativos no desenvolvimento de trabalhos de grupo.

MODALIDADES DA FORMAÇÃO

O curso de especialização tecnológica, de nível pós-secundário não superior que visam conferir uma qualificação com base em formação técnica especializada.

FORMAS DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

Presencial.

CRITÉRIOS E METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO

Sem avaliação.

RECURSOS AUDIOVISUAIS E PEDAGÓGICOS

De forma a assegurar a eficácia da intervenção formativa, estarão disponíveis para utilização os seguintes recursos audiovisuais e pedagógicos:

1. Recursos Utilizados nas Aulas Teóricas
 - a. Computador Portátil
 - b. Projetor multimédia e tela
 - c. Quadro branco, marcadores e apagador
 - d. Manual de formação

Na execução da ação de formação, será facultada aos formandos documentação de apoio com o desenvolvimento de todos os temas abordados durante a formação, de forma a permitir-lhes um acompanhamento mais rigoroso sobre os assuntos abordados, bem como a sua consulta posterior.

ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS

A Sala de formação com área útil mínima por formando = 3m²; condições ambientais adequadas nomeadamente: luz, temperatura, ventilação, insonorização. Por outro lado as condições de higiene e segurança também serão adequadas. Sala equipada com ligações em rede local e acesso à Internet. Mesas e cadeiras adequadas ao desenvolvimento da formação.