

CURSO: ATENDIMENTO - TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO



OBJETIVOS

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



PROGRAMA FORMATIVO*

1. Etapas do atendimento

1.1. Acolhimento

1.1.1. Diferentes tipos de contextos

1.1.2. Diferentes tipos de públicos

1.1.3. Características essenciais do atendedor

1.1.4. Aspetos comunicacionais verbais e não verbais

1.1.5. Escuta ativa

1.1.6. Alinhamento com o contexto organizacional

1.1.7. Resolução / Encaminhamento da situação

1.1.8. Despedida

2. Regras do atendimento presencial e telefónico

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

2.2. Facilitadores de comunicação

*O programa formativo poderá estar sujeito a alterações.



TIPOLOGIA/DESTINATÁRIOS

Transversal/Dirigente; Técnico Superior, Assistente Técnico, Assistente Operacional; Carreiras especiais.



DURAÇÃO: 25 horas

DATA | HORÁRIO

08, 12, 15, 19, 26, 27 e 29* de maio | 09h00 às 12h30 - *09h00 às 13h00



MODO DE INSCRIÇÃO

Os/as interessados/as deverão proceder, conforme procedimentos internos instituídos através do Despacho n.º 389/2024 de 6 de maio, com o preenchimento e envio da [ficha de inscrição de formação interna](#), devidamente autorizada pelo seu respetivo superior hierárquico, via webdoc, para DVP/Secretariado.



MODALIDADE/LOCAL

Presencial/Centro de Formação Profissional



FORMADOR/A: Externo/a - IEPF

PARTICIPANTES: 25

