

ÁREA DE FORMAÇÃO 346
SECRETARIADO E TRABALHO ADMINISTRATIVO

UFCD 0632 – ACOLHIMENTO E ENCAMINHAMENTO
Nível 2 - 25H

Objectivos

- Identificar os factores facilitadores do processo de comunicação.
- Identificar as barreiras ao processo de comunicação.
- Aplicar as técnicas e procedimentos necessários ao atendimento.

Conteúdos

Processo de acolhimento e atendimento

- Noção de atendimento e qualidade de serviço
- Procedimento a adoptar no acolhimento e encaminhamento

Aspectos comportamentais na função atendimento

- Colocação da voz
- Postura correcta
- Apresentação cuidada
- Atitudes gestuais
- Saber ouvir

Linguagem

- Correção linguística
- Clareza na exposição
- Expressões a utilizar e a evitar

Interlocutores

- Tipos de personalidade
- Importância dos interlocutores

Encaminhamento

- Apresentação
- Forma de tratamento
- Encaminhamento
- Ser prestável