

ÁREA DE FORMAÇÃO 346
SECRETARIADO E TRABALHO ADMINISTRATIVO

UFCD 0353 – ATENDIMENTO TELEFÓNICO
Nível 3 – 25H

Objectivos

- Organizar o processo de atendimento telefónico, tendo em conta as suas principais etapas e regras.
- Adequar a linguagem à utilização do telefone como veículo de comunicação, clarificando e enriquecendo a mensagem.

Conteúdos

Etapas e regras do atendimento telefónico

- Etapas do atendimento telefónico
 - ✓ Guião de apoio ao Operador
 - ✓ Abordagem inicial
 - ✓ Prestação do Serviço / reencaminhamento
 - ✓ Despedida
- Regras elementares do comportamento no atendimento telefónico

Comunicação telefónica

- Linguagem adequada à comunicação telefónica
- Comunicação verbal (a forma)
 - ✓ Articulação
 - ✓ Fluência
 - ✓ Modulação (volume, ritmo e tom)