

ÁREA DE FORMAÇÃO 346
SECRETARIADO E TRABALHO ADMINISTRATIVO

UFCD 0704 – COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO
Nível 3 - 25H

Objectivos

- Aplicar técnicas de comunicação numa situação de acolhimento de público interno e externo.

Conteúdos

- Acolhimento e importância do primeiro contacto
 - ✓ Linguagem corporal
 - ✓ Linguagem gestual
- Outros comportamentos não-verbais
- Escrita e escuta activa
- Disponibilidade
- Situações de quotidiano
- Diferentes públicos
- Atendimento
 - ✓ Conceito de atendimento
 - ✓ Clientes internos e externos: suas expectativas
 - ✓ Características essenciais do perfil do atendedor
 - ✓ Critérios de eficácia da função