Referencial de Formação

Estratégias de Fidelização

Designação da UFCD:

Atendimento - técnicas de comunicação (5652)

Código:

0704

Carga Horária:

25 horas

Pontos de crédito:

2,25

Objetivos:

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

Conteúdos:

- Etapas do atendimento
  - Acolhimento
    - Diferentes tipos de contextos
    - Diferentes tipos de públicos
    - Características essenciais do atendedor
    - Aspetos comunicacionais verbais e não verbais
    - Escuta ativa
    - Alinhamento com o contexto organizacional

- Resolução / Encaminhamento da situação
- Despedida

- Regras do atendimento presencial e telefónico
  - Códigos de comunicação verbal e /ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento
  - Facilitadores de comunicação