

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