

Referencial de Formação

Estratégias de Fidelização

Designação da UFCD:

Atividade do profissional de Técnico de Comunicação e Serviço Digital

Código:

9204

Carga Horária:

25 horas

Pontos de crédito:

2,25

Objetivos:

- Reconhecer a importância da imagem e postura profissional do Técnico de Comunicação e Serviço Digital.
- Identificar a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional.
- Distinguir os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho.
- Identificar os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores do setor do comércio e serviços.

Conteúdos:

- O profissional de Comunicação e Serviço Digital

- Postura profissional do Técnico de Comunicação e Serviço Digital
- Postura / comportamento profissional / reputação
- Hierarquia profissional
- Categorias profissionais
- Regulamento interno
- Comportamento ético
- Atividades e competências do técnico de Comunicação e Serviço Digital
 - Funções e responsabilidades
 - Estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional nas empresas/serviços de assistência ao cliente
 - Competências profissionais do Técnico de Comunicação e Serviço Digital
 - Relevância da aprendizagem ao longo da vida e da atualização das competências
- Direitos e deveres do Técnico de Comunicação e Serviço Digital
 - Conceitos e princípios da regulamentação do trabalho
 - Princípios gerais da legislação do trabalho do setor do comércio e serviços