



ATENDIMENTO

- TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO -

OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
 - Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos;
 - Adquirir capacidades de comunicação verbal e/ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento.

DESTINATÁRIOS:

- Empregados que estejam em contacto com o público/clientes ao telefone ou presencialmente;
- Empregados com responsabilidades de acolhimento, atendimento e receção de clientes;
- Desempregados que pretendam trabalhar em cargos com contacto direto com o público/cliente;
- Desempregados e/ou empregados que queiram desenvolver as suas capacidades de comunicação.

PROGRAMA:

- Acolhimento:
 - Diferentes tipos de contextos;
 - Diferentes tipos de públicos;
 - Características essenciais do atendedor;
 - Aspectos comunicacionais verbais/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;
 - Referenciais de Formação.

REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

CRONOGRAMA:

Veja o horário através de www.c4g.pt/formacao/centro/

PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>