



# FORMAÇÃO MODULAR

PARA EMPREGADOS E DESEMPREGADOS

**IAFE** INSTITUTO DA EMPRESA

## UFCD 0703 - Cortesia, etiqueta e protocolo no atendimento | 25 horas

### OBJETIVOS

- Aplicar as regras de cortesia e etiqueta, favorecendo a imagem e o atendimento empresarial.
- Aplicar as regras do protocolo no atendimento.

### CONTEÚDOS

- Imagem
  - Requisitos de uma boa imagem pessoal e profissional
  - A importância da comunicação não verbal na projeção da imagem
  - Apresentações e cumprimentos
  - Vestuário profissional feminino e masculino
- Tratamentos honoríficos (escritos e verbais)
  - oficiais
  - empresariais
  - eclesiásticos
  - nobiliárquicos
  - militares
- Civildade no escritório
  - Cortesia no atendimento
  - Protocolo aplicado à comunicação escrita
  - Organização e comportamento em
    - Reuniões de trabalho
    - Refeições
    - Precedências

### APOIOS SOCIAIS:

- **A participação na ação de formação é isenta de pagamento de propina pelos Formandos.**
- Subsídio de alimentação no valor de **4,52€/ dia de formação** efetivamente frequentado, com um mínimo de 3 horas de formação.

**Nota 1:** no caso dos ativos empregados, este subsídio só será atribuído desde que a formação decorra em horário pós-laboral;

**Nota 2:** a atribuição deste subsídio está dependente da formação com assiduidade e aproveitamento.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu

## COMO SE CANDIDATAR:

Para formalizar a candidatura deverá disponibilizar a seguinte documentação:

- Número do Cartão de Cidadão/ Bilhete de identidade e NIF
- Cópia do Certificado de Habilitações
- Comprovativo relativo à situação face ao emprego (empregado ou desempregado)
- CV atualizado
- Comprovativo da titularidade do NIB
- Ficha de pré-inscrição do IAFE devidamente preenchida e enviar para [formacao@iafe.pt](mailto:formacao@iafe.pt)

## INFORMAÇÕES:

IAFE – Instituto da Empresa

Tel.: 229 773 910

[formacao@iafe.pt](mailto:formacao@iafe.pt)

[www.iafe.pt](http://www.iafe.pt)

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu