



FORMAÇÃO MODULAR

PARA EMPREGADOS E DESEMPREGADOS

IAFE INSTITUTO DA EMPRESA

INSCRIÇÕES
ABERTAS

UFCD 0704 - Atendimento - técnicas de comunicação | 25 horas

OBJECTIVOS

- 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
 - Aspectos 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

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.

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

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

- o Ficha de pré-inscrição do IAFE devidamente preenchida e enviar para formacao@iafe.pt

INFORMAÇÕES:

IAFE – Instituto da Empresa

Tel.: 229 773 910

formacao@iafe.pt

www.iafe.pt

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu