



# 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.

### CONTÉUDOS

- 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
- Ficha de pré-inscrição do IAFE devidamente preenchida e enviar para [formacao@iafe.pt](mailto:formacao@iafe.pt)

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu

**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