



FORMAÇÃO MODULAR

PARA EMPREGADOS E DESEMPREGADOS

IAFE INSTITUTO DA EMPRESA

INSCRIÇÕES
ABERTAS

UFCD 3382 – Atendimento e Assistência a Clientes | 25 horas

OBJETIVOS

- Assegurar o atendimento e a assistência aos clientes.

CONTEÚDOS

- Técnicas de atendimento a clientes e relacionamento interpessoal
- Técnicas de protocolo e imagem pessoal
- Tipologias de clientes, suas características gerais e necessidades específicas
 - Clientes individuais
 - Grupos de clientes
 - Idosos
 - Crianças
 - VIP
- Atendimento de clientes especiais
- Atendimento telefónico personalizado
- Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados aos clientes nos quartos, casas de banho e área comuns
- Atendimento de reclamações
- Normas de atuação em situações de pedidos extra
 - Substituição de roupas
 - Pequenas limpezas
 - Tratamento de roupas pessoais
- A Qualidade do serviço de andares
 - Assistência como atitude permanente

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

INFORMAÇÕES:

IAFE – Instituto da Empresa

Tel.: 229 773 910

formacao@iafe.pt

www.iafe.pt

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu