



FORMAÇÃO MODULAR

PARA EMPREGADOS
E DESEMPREGADOS

IAFE INSTITUTO
DA EMPRESA

INSCRIÇÕES
ABERTAS

UFCD 8993 – Serviço de apoio ao Cliente | 25 horas

OBJETIVOS

- Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação.
- Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços.
- Efetuar o processo de entregas ao domicílio, reservas de produtos e serviços de clientes.
- Efetuar o tratamento de trocas e devoluções.
- Efetuar venda de produtos específicos aos clientes existentes no balcão de informação.
- Efetuar atividades de suporte ao Balcão de informação.

CONTEÚDOS

- Serviço de sugestões e reclamações
 - Atendimento ao cliente
 - Registo da sugestão ou reclamação
 - Encaminhamento ou resolução
- Informação ao cliente
 - Feiras, campanhas e promoções
 - Pós-venda
 - Devoluções
 - Garantias
 - Outros
- Entregas ao domicílio
 - Receção do pedido
 - Registo da entrega
- Reservas de clientes
 - De produtos
 - De serviços
 - Outros
- Tratamento de trocas e devoluções
 - Troca de artigos
 - Devoluções
- Venda
 - De artigos
 - De produtos
 - Outros
- Atividades de suporte ao balcão de informação
 - Guarda de objetos

- Faturação
- Embrulhos
- Trocos
- Outros

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

INFORMAÇÕES:

IAFE – Instituto da Empresa

Tel.: 229 773 910

formacao@iafe.pt

www.iafe.pt

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu