



CENTRO QUALIFICA

AGRUPAMENTO DE ESCOLAS TEMPLÁRIOS - TOMAR

FORMAÇÃO MODULAR CERTIFICADA GRATUITA:

**ATENDIMENTO – TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO (0704)
NÍVEL 4**

Inscrições a decorrer

HORÁRIO: A combinar

DURAÇÃO: 25 horas

LOCAL: Escola Jácome Ratton

DESTINATÁRIOS:

- Empregados com escolaridade igual ou superior ao 9º ano;
- Desempregados com escolaridade igual ou superior ao 12º ano.

OBJETIVOS:

- 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

CERTIFICAÇÃO

No final do curso, os participantes com aproveitamento e participação em, pelo menos, 90% da duração da formação receberão um Certificado de Qualificações.

Esta UFCD - Unidade de Formação Modular Certificada está integrada no Catálogo Nacional de Qualificações e faz parte de um percurso de qualificação de nível 4, pelo que a certificação nesta UFCD contribui para uma qualificação profissional daquele nível.

APOIOS:

Subsídio de Alimentação / Material de Apoio à Formação /
Certificado de Formação

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA:

- Documentação de identificação pessoal (BI e NIF/CC);
- Certificado de Habilitações;
- Prova de emprego através do Recibo vencimento ou declaração da entidade patronal (se empregado/a);
- Declaração do IEFP a comprovar a situação de desemprego (se desempregado/a).

MAIS INFORMAÇÕES:

Morada: Av. D. Maria II – 2300-435 TOMAR
Telef. 249 310 053

Horário: 9h às 21h | **Secretaria:** 09h às 16H

Site <http://www.aet.pt>

email: qualifica@aetemplarios.pt

Facebook:

<https://www.facebook.com/centroqualifica.templarios.3>