



DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:

Curso: Atendimento – Técnicas de Comunicação

Carga Horária: 25 horas | Data: 09 a 17 janeiro 2023

Regime Laboral: 9:00 h -12:30 h (7 dias) | 3,5 horas/dia | Participantes: 15

Local: Rua Dr. Bruno Tavares Carreiro, 42
9500-055 Ponta Delgada

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

Contatos: 296 282 109 / 296 307 690