##### *Nome do Curso: UFCD 0704 – ATENDIMENTO – TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO*

1. ***Público-Alvo***

Profissionais que exerçam funções na área do atendimento, quer presencial quer telefónico, e que necessitem de aperfeiçoamento nessa área.

1. ***Objetivos***

Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos.

1. ***Conteúdo programático***

* **Etapas do atendimento**

**Acolhimento**

- Diferentes tipos de contextos

- Diferentes tipos de públicos

- Características essenciais do atendedor

- Aspetos 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

1. ***Recursos Pedagógicos***

Serão utilizados os seguintes métodos pedagógicos:

**Afirmativo** – Transmissão do saber dos formadores para os formandos (exposição e demonstração);

**Interrogativo** – Exploração dos saberes dos formandos levando-os a procurar respostas;

**Ativo** – Focalizado nos formandos, fomentando a sua participação, mobilizando e integrando os seus conhecimentos, levando a que os mesmos construam o seu próprio percurso de aprendizagem, através da realização de trabalhos de grupo.

1. Avaliação

As Técnicas de avaliação final de conhecimentos utilizadas serão:

**Avaliação formativa** – ocorre no decurso da formação, possibilita informação sobre o percurso do formando face aos objetivos da formação e permite igualmente diagnosticar dificuldades de aprendizagem e introduzir ações corretivas;

**Avaliação Sumativa** – Realiza-se no final da formação, tendo como principal objetivo testar o resultado final da aprendizagem;

**Avaliação de Satisfação da Formação** – Como forma de análise de resultados e de futuras ações de melhoria. São medidas tanto a satisfação dos formandos, quanto a satisfação dos formadores em cada ação de formação realizada.

1. Horário e Regime de Assiduidade

A Formação será realizada em regime pós-laboral.

Carga horária total – 25 Horas

**Assiduidade:**

Será obrigatória a presença mínima de 95% das horas totais da formação para obtenção do respetivo aproveitamento.

1. Local da Formação

O curso irá ser realizado na Ilha Terceira, mais especificamente nas instalações do Departamento de Formação e Qualidade da Câmara do Comércio de Angra do Heroísmo

1. Carga Horária e Área de Formação

Nº de Horas – 25 Horas – Formação Presencial

Área de Formação – 346 – Secretariado e Trabalho Administrativo

***9 – Calendarização***

De 17 a 27 de abril de 2017

De 17 a 21 de abril – das 18h às 21h30

Dia 26 de abril – das 18h às 21h30

Dia 27 de abril – das 18h às 22h

***10 - Inscrição***

€ 117,00 por participante inscrito através de empresa associada

€ 260,00 para não associados

Mínimo de formandos: 10

Máximo de formandos: 15

Data limite de inscrição: 13 Abril de 2017

***Observação***

Obrigatória leitura do “Regulamento de Funcionamento da Atividade Formativa”, disponível no nosso site *(www.ccah.eu/formacao)*.