

CÂMARA MUNICIPAL DE SESIMBRA

UF0704 ATENDIMENTO - TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

Nº AÇÃO	Nº SEQUÊNCIA	Nº SIGO	CPS	OC	PROPOSTA
24213					
CANDIDATURA	FOLHETO	EMAIL	SIGO	PLANIFICAÇÃO	CABIMENTO

COLABORAÇÃO	Câmara Municipal de Sesimbra / Divisão de Empreendedorismo
MORADA	Av. João Paulo II, n.º 6 - Santana
CÓDIGO POSTAL	2970 - 002 Sesimbra
TELEFONE	210 108 443 FAX TM
EMAIL	Pedro.Coelho@cm-sesimbra.pt
MODALIDADE DA FORMAÇÃO	23.LX5.12.N2
FORMAÇÃO TECNOLÓGICA	Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)
PUBLICO ALVO	<ul style="list-style-type: none"> ○ Todos os profissionais com interesse de competências específicas nesta área ○ Idade superior a 18 anos de idade ○ Escolaridade superior ao 2.º Ciclo (6.º Ano) ○ Os Desempregados só podem frequentar até ao máximo de 15% do nº total de participantes. ○ Todos os empregados Licenciados podem frequentar
CONDIÇÕES DE ACESSO	
REGIME DE FREQUÊNCIA	Semi - Laboral
LOCAL DO CURSO	CAIES - Centro de Apoio à Incubação de Empresas de Sesimbra, em Santana
DURAÇÃO	25 Horas
DATA DE INÍCIO/FIM	12 a 20 de Abril de 2024
FORMADOR(A)	Ana Grave
INSCRIÇÕES	Câmara Municipal de Sesimbra / Divisão de Empreendedorismo MORADA Av. João Paulo II, n.º 6 - Santana Código POSTAL 2970 - 002 Sesimbra TELEFONE 210 108 443 EMAIL pedro.coelho@cm-sesimbra.pt

HORÁRIO UF0704 ATENDIMENTO - TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

SEMANA / DIAS	SEGUNDA HORAS/DIA	TERÇA HORAS/DIA	QUARTA HORAS/DIA	QUINTA HORAS/DIA	SEXTA HORAS/DIA	SÁBADO HORAS/DIA	HORAS SEMANA
1ª SEMANA 12/13 ABRIL					18.30H ÀS 23H 4.5HORAS	09H-13H/14H-18H 08HORAS	12.5HORAS
2ª SEMANA 19/20 ABRIL					18.30H ÀS 23H 4.5HORAS	09H-13H/14H-18H 08HORAS	12.5HORAS
Total							25 HORAS

CÂMARA MUNICIPAL DE SESIMBRA

UF0704

ATENDIMENTO - TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

CARGA HORÁRIA
25 HORAS

OBJETIVO (S)

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

COMPONENTES DE FORMAÇÃO

- **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