

## 0703 - Cortesia, etiqueta e protocolo no atendimento

Designação da UFCD: Cortesia, etiqueta e protocolo no atendimento

Código: 0703

Carga Horária: 25 horas

Pontos de crédito: 2,25

### Objetivos

- Aplicar as regras de cortesia e etiqueta, favorecendo a imagem e o atendimento empresarial.
- Aplicar as regras do protocolo no atendimento.

### Recursos Didáticos

### Conteúdos

- Imagem
  - Requisitos de uma boa imagem pessoal e profissional
  - A importância da comunicação não verbal na projeção da imagem
  - Apresentações e cumprimentos
  - Vestuário profissional feminino e masculino
- Tratamentos honoríficos (escritos e verbais)
  - oficiais
  - empresariais
  - eclesiásticos
  - nobiliárquicos
  - militares
- Civilidade no escritório
  - Cortesia no atendimento
  - Protocolo aplicado à comunicação escrita
  - Organização e comportamento em
    - Reuniões de trabalho
    - Refeições
    - Precedências