

0704 - Atendimento - técnicas de comunicação

Designação da UFCD: Atendimento - técnicas de comunicação

Código: 0704

Carga Horária: 25 horas

Pontos de crédito: 2,25

Objetivos

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

Recursos Didáticos

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