

| UFCD                                                          | CONTEÚDOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | N.º de AULAS PREVISTAS  |                        |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------|
| <b>3483</b><br><br>Imagem pessoal e comunicação com o cliente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes – situações específicas</li> <li>• Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   | 60 aulas                | 1.º Período (50 aulas) |
|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Atividades de avaliação |                        |
| <b>0704</b><br><br>Atendimento - técnicas de comunicação      | 1. Etapas do atendimento<br>2. Acolhimento<br>3. Diferentes tipos de público e contextos<br>4. Características essenciais do atendedor<br>5. Aspetos comunicacionais verbais e não verbais<br>6. Escuta ativa<br>7. Alinhamento com o contexto organizacional<br>8. Resolução / Encaminhamento da situação<br>9. Despedida<br>10. Regras do atendimento presencial e telefónico<br>11. Facilitadores de comunicação | 30 aulas                | 2.º período (40 aulas) |
|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Atividades de avaliação |                        |
| Total de Aulas Previstas (50 minutos)                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 90                      |                        |

