

---

## ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

---

### DESTINATÁRIOS

Todos os profissionais que interagem com o exterior, especialmente, aqueles que, pela sua função, veiculam a primeira imagem da empresa.

### OBJETIVO GERAL

Reconhecer a importância da qualidade da relação com o cliente como fator de competitividade das empresas.

### OBJETIVO ESPECÍFICOS

Distinguir os diferentes tipos e etapas do processo de atendimento, num contexto de comunicação com o exterior.

Adaptar a comunicação aos diferentes tipos de cliente e razões que motivaram o contacto.

Promover uma resposta ou encaminhamento adequados ao cliente.

Identificar as condicionantes que se possam constituir como obstáculos num processo de comunicação.

### CONTEÚDOS

#### **Módulo 1: O Atendimento**

Os diferentes tipos de atendimento: telefónico; presencial

Etapas do atendimento

Comunicação verbal e não verbal.

#### **Módulo 2: O cliente**

Identificação do cliente

Especificidades e características

Motivo do contacto: perceção das necessidades do cliente

Encaminhamento adequado.

#### **Módulo 3: As condicionantes à comunicação**

O contexto do contacto

Barreiras de comunicação (físicas/comportamentais/históricas)

Estratégias para resolver/facilitar processos de comunicação



## METODOLOGIAS

Curso desenvolvido com recurso aos métodos: expositivo e participativo.

**Data:** 22, 25, 28 e 29 de março

**Horário:** 9h30/12h30

Carga Horária: 12 horas

Preço: 150€ + IVA

**Formador:** Vitor Cerqueira - *Life & Business Coach / Business Consultant / Trainer*

*Licensed COACHING PRACTITIONER by Association for Coaching*

*Licensed MASTER PRACTITIONER OF NLP (Neuro-Linguistic Programming™)*

Licenciado em MARKETING pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto  
Formação em Liderança, Gestão de equipas, Comunicação e Negociação.

Modalidade de Formação: Formação contínua

Nível de Avaliação: Satisfação/Reação e Avaliação da Aprendizagem

Forma de organização: Presencial