

Unidade de Formação Curta Duração 0350 Comunicação interpessoal- comunicação assertiva 50h/66segmentos

| CONTEÚDOS | OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM | RECURSOS | AVALIAÇÃO |
|---|---|--|--|
| <p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emissor/Recetor - Canal <p>Mensagem/ Código</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contexto - Feedback <p>Diferentes perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Passivo - Agressivo - Manipulador - Assertivo <p>Comunicação assertiva Particularidades e vantagens do perfil assertivo Empatia Escuta ativa/escuta dinâmica</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. - Desenvolver a comunicação assertiva. <p>Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. - Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. | <p>Dossier fornecido pela professora</p> <p>Quadro</p> <p>Computador</p> <p>Fichas de trabalho</p> | <p>Grelhas de observação diária</p> <p>Trabalho de grupo</p> <p>Ficha de avaliação</p> <p>Simulações</p> |

- Conceito de contexto comum
- Barreiras à comunicação
Barreiras gerais do processo de comunicação
- Barreiras internas

- Objetivas
- Subjetivas

- Barreiras externas
- Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação

- Construção,
- adaptação,
- envio, receção
- e interpretação da mensagem

Tipos de perguntas no processo de comunicação
Abertas, Fechadas, Retorno, Reformulação
Modelo PAPI e SARA

Vídeo / D.V.D.
Representação.
Retroprojektor.

Unidade de Formação Curta Duração 7842 – Técnicas de atendimento 50h

| CONTEÚDOS | OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM | RECURSOS | AVALIAÇÃO |
|--|--|---|---|
| <p>Perfil e funções do atendedor Características / qualidades de um Atendedor Profissional Atendimento - conceitos gerais Atendimento / venda Atitude / comportamento Diagnóstico de necessidades Origem das motivações / necessidades Análise prévia do perfil de cliente Estrutura de um guião de “perguntas tipo” Etapas do processo atendimento Abordagem inicial Prestação do serviço Despedida Operações de caixa Atendimento na receção e tratamento de reclamações</p> | <p>Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância, no desempenho da função. Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento. Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente. Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.</p> | <p>Quadro. Computador. Fichas de trabalho. Vídeo / D.V.D.</p> | <p>Grelhas de observação diária Trabalho de grupo Ficha de avaliação Simulações</p> |

Unidade de Formação Curta Duração 0353- Atendimento telefónico 25h

| CONTEÚDOS | OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM | RECURSOS | AVALIAÇÃO |
|---|--|---|--|
| <p>Etapas e regras do atendimento telefónico</p> <p>Etapas do atendimento telefónico</p> <p>Guião</p> <p>de apoio ao Operador</p> <p>- Abordagem inicial</p> <p>Prestação</p> <p>do Serviço / reencaminhamento</p> <p>- Despedida</p> <p>Regras elementares do comportamento no atendimento telefónico</p> <p>Comunicação telefónica</p> <p>Linguagem adequada à comunicação telefónica</p> <p>Comunicação verbal (a forma)</p> <p>Articulação</p> <p>Fluência</p> <p>Modulação (volume, ritmo e tom)</p> | <p>Organizar o processo de atendimento telefónico, tendo em conta as suas principais etapas e regras.</p> <p>Adequar a linguagem à utilização do telefone como veículo de comunicação, clarificando e enriquecendo a mensagem.</p> | <p>Textos.</p> <p>Computador.</p> <p>Fichas de trabalho.</p> <p>Vídeo / D.V.D.</p> <p>Retroprojektor.</p> | <p>Grelhas de observação diária</p> <p>Trabalho de grupo</p> <p>Ficha de avaliação</p> <p>Simulações</p> |

Unidade de Formação Curta Duração - 7843 Técnicas de negociação e venda 50h

| CONTEÚDOS | OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM | RECURSOS | AVALIAÇÃO |
|---|--|--|---|
| <p>O processo comunicacional na venda</p> <p>Bases da comunicação</p> <p>Qualidades e aptidões básicas do vendedor</p> <p>A linguagem</p> <p>Técnicas de expressão</p> <p>Retórica e Persuasão</p> <p>Escuta ativa</p> <p>Técnicas de negociação</p> <p>Argumentação</p> <p>Tratamento das objeções</p> <p>As perguntas</p> <p>Alternativa positiva</p> <p>Apresentação do preço</p> <p>Técnicas de venda</p> <p>Identificação das motivações e necessidades</p> <p>Análise e avaliação das soluções possíveis</p> <p>A demonstração da solução a concretização</p> | <p>Identificar as necessidades e as motivações do cliente.</p> <p>Descrever o processo comunicacional na venda.</p> <p>Aplicar as técnicas de negociação.</p> <p>Identificar as fases do ciclo de vida de uma venda.</p> | <p>Quadro.</p> <p>Computador.</p> <p>Fichas de trabalho.</p> <p>Vídeo / D.V.D.</p> | <p>Participação oral</p> <p>Produção escrita</p> <p>Interesse e empenho</p> <p>Trabalho de pesquisa</p> <p>Ficha de avaliação</p> |