

## Pré-Inscrição: UFCD 7842 – Técnicas de atendimento

Abertas pré-inscrições em **Lisboa e Península de Setúbal** para ativos empregados

### Datas de Realização

27 de fevereiro, 1, 6, 7, 9, 10, 13, 15, 17, 20, 21, 24, 27, 29 de março

### Horário

14h00-17h30, primeiro dia 15h00-18h00, 24, 27, 29 de março 14h00-18h00

### Formador/a

Ana Melo

### Objetivos

- 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.

### Conteúdos

- 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

\* Os conteúdos são sempre adaptados ao perfil dos formandos

\* As temáticas integradas nos cursos serão aprofundadas de acordo com o perfil dos formandos e constituição das turmas

### Destinatários

- Público com idade maior ou igual a 18 anos
- Ativos empregados com habilitações iguais ou superiores ao 9º ano (nível 4)

### Carga Horária

50 horas

### Modalidade de Formação

Formação a distância / Live Training

### Requisitos

Computador/tablet com acesso à internet, microfone e câmara.

### Certificação

No final da ação de formação será emitido um **Certificado de Formação Profissional**, caso tenha obtido aproveitamento, ou um **Certificado de Frequência** com o número de horas frequentadas. Para efeitos de conclusão da formação com aproveitamento e posterior certificação, a assiduidade do formando não pode ser inferior a 90 % da carga horária total. As faltas não podem exceder 5% do total das horas de formação, no caso das injustificadas, ou 10%, no somatório das faltas justificadas e injustificadas.

### Pré-Inscrição

\* - Campo de preenchimento obrigatório

Nome Completo \*

Morada \*

Código Postal \*

0000-000

Localidade \*

Telefone / Telemóvel \*

Email \*

Género \*

Masculino  Feminino

Documento de Identificação \*

- BI  
 Passaporte  
 BI Estrangeiro  
 Cartão de Cidadão  
 Outro

Nº de documento \*

Data de validade \*

Nº de Contribuinte \*

Nº de Segurança Social (NISS) \*

Data de Nascimento \*

Nacionalidade \*

País de Origem \*

Habilitações \*

Situação Face ao Emprego \*

Nível Qualificação (QNQ) \*

- Nível 1 – 2.º ciclo do ensino básico  
 Nível 2 – 3.º ciclo do ensino básico, obtido no ensino regular ou por percursos de dupla certificação  
 Nível 3 – Ensino secundário vocacionado para o prosseguimento de estudos a nível superior  
 Nível 4 – Ensino secundário obtido por percursos de dupla certificação ou ensino secundário vocacionado para o prosseguimento de estudos a nível superior  
 Nível 5 – Qualificação de nível pós-secundário não superior com créditos para o prosseguimento de estudos a nível superior  
 Nível 6 – Licenciatura  
 Nível 7 – Mestrado  
 Nível 8 – Doutoramento

Está a estudar ou a frequentar outra ação de formação? \*

Sim  Não

Provém de um Centro Qualifica? \*

Sim  Não

**Para completar a sua inscrição, faça o download, preencha e envie os seguintes documentos para o endereço [formacao@significado.pt](mailto:formacao@significado.pt)**

- Ficha de Inscrição validada e assinada (Clique para fazer o download)
- Declaração de RGPD assinada (Clique para fazer o download)

Deve enviar ainda:

- Comprovativo de morada (por ex. declaração finanças, correspondência)
- Certificado de Habilitações Literárias
- **Caso esteja empregado:** Comprovativos da relação contratual (Declaração da entidade empregadora ou recibo de vencimento) e comprovativo de IBAN com titularidade para formação pós-laboral

**Sem o envio destes documentos para a Significado, a sua inscrição não estará finalizada.**

Consinto a recolha e tratamento dos dados de acordo com a Política de Privacidade deste site.

Enviar



#### Serviços

Gestão de projetos e candidaturas  
Formação de Recursos Humanos  
Formação Modular Certificada

#### A Significado

Quem Somos  
Contactos

#### Informações

Política de Privacidade  
Livro de Reclamações  
Bolsa de Emprego

#### Fichas de Projeto por Região

Lisboa  
Alentejo (PDF)  
Centro (PDF)  
Norte (PDF)

