

Ficha Técnica – AutoCAD 3D

Designação

Atendimento ao Público – Qualidade, Comunicação e Relacionamento com o Cliente

Área

Gestão e Administração

Subárea

Atendimento ao Cliente | Comunicação | Relações Interpessoais | Serviço ao Cliente

Nível

Básico / Intermédio

Carga Horária

60 horas

Modalidade

Presencial, Online ou Híbrida

Regime

Laboral ou Pós-Laboral

Objetivo Geral

Capacitar os formandos para prestar um atendimento ao público profissional, eficiente e orientado para a satisfação do cliente, utilizando técnicas adequadas de comunicação, relacionamento, negociação e resolução de conflitos.

Objetivos Específicos

1. Compreender os fundamentos do atendimento ao público.
2. Desenvolver competências de comunicação e relacionamento interpessoal.
3. Aplicar técnicas de atendimento presencial, telefónico e digital.
4. Identificar as necessidades e expectativas dos clientes.
5. Aplicar técnicas de fidelização e acompanhamento.

6. Gerir reclamações e situações de conflito.
7. Desenvolver competências de negociação e resolução de problemas.
8. Adotar uma postura ética e profissional no atendimento.
9. Melhorar a qualidade e a experiência do cliente.
10. Aplicar técnicas de atendimento através de situações práticas e simulações.

Módulos da Formação

Nº	Módulo	Carga Horária
1	Fundamentos do Atendimento ao Público	10h
2	Comunicação e Relações Interpessoais	10h
3	Técnicas de Atendimento e Fidelização	10h
4	Atendimento Telefónico e Digital	10h
5	Gestão de Reclamações e Situações Difíceis	10h
6	Prática Profissional de Atendimento	10h
Total	Carga Horária da Formação	60h

Público-Alvo

- Profissionais de atendimento ao público
- Rececionistas
- Assistentes administrativos
- Técnicos de atendimento
- Operadores de call center
- Profissionais de vendas
- Assistentes comerciais
- Profissionais de lojas e estabelecimentos comerciais

- Técnicos de apoio ao cliente
- Profissionais de serviços
- Estudantes e pessoas que pretendam trabalhar na área de atendimento

Pré-Requisitos

Conhecimentos básicos de comunicação e utilização de ferramentas de trabalho. Não são necessários conhecimentos técnicos específicos.

Metodologia

Formação teórico-prática baseada em exposição de conteúdos, demonstrações, exercícios individuais e em grupo, estudos de caso, simulações de atendimento, dramatizações, resolução de problemas e avaliação prática.

CrITÉrios de Avaliação

- Participação e assiduidade — 20%
- Exercícios e atividades práticas — 30%
- Avaliação prática final — 50%
- **Total — 100%**

Certificação

Será atribuído certificado de participação/conclusão aos formandos que cumprirem os requisitos definidos pela entidade formadora, nomeadamente **75% de assiduidade e aproveitamento mínimo de 70%**.