

Objectivos

- Reconhecer a evolução do profissional de secretariado e as exigências da função;
- Estabelecer com sucesso a comunicação presencial e telefónica;
- Adquirir uma boa organização própria e da entidade, com o domínio das regras protocolares institucionais;
- Redigir com eficácia documentos empresariais;
- Criar, seleccionar, processar, organizar e arquivar a informação;
- Transmitir a melhor imagem da entidade nas comunicações com o exterior;
- Reconhecer o relacionamento interpessoal e a gestão de conflitos como ferramentas de apoio ao profissional de secretariado.
- Desenvolver a capacidade de comunicação com clientes, fornecedores e/ ou qualquer contacto em geral.

Destinatários

- Administrativos e outros profissionais com ou sem formação prévia na área de secretariado, que necessitem de actualização ou de aperfeiçoamento e que pretendam êxito na sua carreira;
- Candidatos às funções de secretariado ou administrativo nos vários tipos de entidades, públicas ou privadas;
- Profissionais da área de Relações Públicas ou afins, para quem a comunicação com entidades nacionais exija uma preparação adequada.

Carga Horária

- 110 horas.

Vantagens/Condições de Formação

- Turmas com um máximo de 12 formandos;
- Utilização de meios audiovisuais e informáticos adequados;
- Documentação e material de suporte à formação;
- Acesso às salas em períodos livres para prática extra;
- Certificado de Formação Profissional com o reconhecimento oficial, de acordo com a Legislação em vigor.

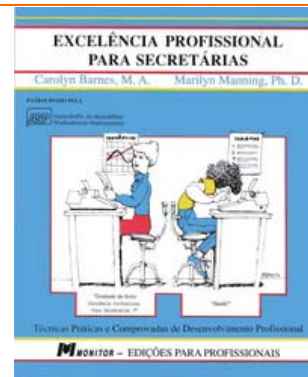
Para mais informações:

Telefone: _____ E-mail: _____

Próximas turmas

Pcta. da Flamengo, n.º 9 loja Dta., Flamengo, 2660-260 Sto. Ant.º dos Cavaleiros
Av. Vasco da Gama, n.º 36 A, Qta. do Infantado, 2670-394 Loures

Manual oferecido



Conteúdo Programático

Língua Portuguesa – Comunicação Empresarial	40 h
Modelo da Comunicação	
Organização e construção de texto: Ortografia e Pontuação Estrutura frásica e ordenação do parágrafo	
Textos comerciais: Carta, fax, e-mail, nota informativa, acta, relatório, ordem de serviço e currículo Elementos constituintes, estilos de apresentação e características da linguagem	
Arquivo e gestão documental: Sistemas de classificação Regras de indexação e ordenação	
Protocolo Empresarial	15 h
Regras Protocolares das comunicações escritas e orais Convites, cartões de visitas e utilização do telefone e telemóvel	
Organização de congressos, conferências, seminários e reuniões: Colocação de bandeiras, mesa de honra e código de indumentária	
Organização de recepções, cocktails e jantares: Apresentações, precedências e trajas civis	
Relacionamento Interpessoal e Gestão de Conflitos	10 h
Estilos e atitudes comunicacionais Processo competitivo e resolutivo Enquadramento e escalada do conflito Técnicas de desenvolvimento de cooperação Estratégias de abordagem e resolução do conflito	
Acolhimento e Interação com o Público	15 h
O Processo da Comunicação: Leis e barreiras no acto de comunicar A linguagem não-verbal	
Características do acolhimento e atendimento ao público Perfil do atendedor exemplar Atendimento face-a-face e telefónico Conceito de cliente externo e interno	
Organização e Planificação de Programas de Trabalho	30 h
A Reunião: Modelos – partilha de informação, tomada de decisão e acompanhamento Planificação – controlo de tarefas, selecção de participantes e elaboração da agenda Condução e consequências	
A Negociação: Integrativa e distributiva Objectivos, estratégias e táticas Atitude comportamental e técnicas de argumentação	
A Entrevista: Recrutamento e selecção, recolha de informação e avaliação de desempenho Amostra de entrevistados, local, meios e guião	