

## Objectivos

- 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;
- Transmitir a melhor imagem da entidade nas comunicações com o exterior;
- 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

- 80 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

---

---

---

## Conteúdo Programático

### Acolhimento e Interação com o Público

18 h

O Processo da Comunicação:

- Leis e barreiras no acto de comunicar
- Estilos e atitudes comunicacionais
- A linguagem não-verbal

Características do acolhimento e atendimento ao público

Atendimento face-a-face e telefónico

Conceito de cliente externo e interno

Perfil do atendedor exemplar

### Organização e Planificação de Programas de Trabalho

20 h

A Reunião:

- Modelos – partilha de informação, tomada de decisão e acompanhamento
- Planificação – controlo de tarefas, selecção de participantes e elaboração da agenda
- Condução

A Negociação:

- Integrativa e distributiva
- Atitudes comportamentais e técnicas de argumentação

### Protocolo Empresarial

12 h

Regras Protocolares das comunicações escritas e orais:

- Convites, cartões de visitas e utilização do telefone e telemóvel

Organização de programas de trabalho e lazer:

- Colocação de bandeiras, mesa de honra e código de indumentária
- Apresentações, precedências e trajes civis

### Língua Portuguesa - Comunicação Empresarial

30 h

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