



DESIGNAÇÃO DA UFCD

**Atendimento - técnicas de comunicação**

CÓDIGO DA UFCD

**0704**

CARGA HORÁRIA

**25 horas**

### **Objetivos**

- Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos.

### **Conteúdos**

- Etapas do atendimento
  - Acolhimento
    - Diferentes tipos de contextos
    - Diferentes tipos de públicos
    - Características essenciais do atendedor

- Aspectos comunicacionais verbais e não verbais
  - Escuta ativa
  - Alinhamento com o contexto organizacional
  - Resolução / Encaminhamento da situação
  - Despedida
- Regras do atendimento presencial e telefónico
    - Códigos de comunicação verbal e /ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento
    - Facilitadores de comunicação