



Curso de curta duração

Atendimento ao público: Alunos

Área de Formação	090 – Desenvolvimento Pessoal
Forma de Organização	Presencial
Modalidade	Contínua
Duração/Carga horária	4h
Destinatário/Pré-requisitos	Todos os trabalhadores/as do IST
Limite de participantes	18 Formandos/as
Formadora	Ágata Nicolau
Objetivos Gerais	No final da formação os/as formandos/as deverão saber aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento ao público, especificamente a alunos.
Conteúdos Programáticos	Etapas do atendimento Acolhimento Diferentes perfis de Aluno Características essenciais do atendedor Aspetos comunicacionais verbais e não verbais Escuta ativa: o ato de saber ouvir e a sua importância Alinhamento com o contexto académico Resolução / Encaminhamento da situação Despedida Regras do atendimento presencial e telefónico Facilitadores de comunicação: atitudes, conhecimento e cultura
Metodologia	Expositiva e interrogativa
Recursos Técnico-Pedagógicos	Apresentação
Espaços e Equipamentos	Sala de formação