

	<h1 style="margin: 0;">GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR</h1> <p style="margin: 0;">(GFUC)</p>	<p>MODELO</p> <p>PED.007.03</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------

<i>Curso</i>	Educação Social Gerontológica						
<i>Unidade curricular (UC)</i>	Técnicas e Estratégias de Atendimento						
<i>Ano letivo</i>	2023/2024	<i>Ano</i>	1.º	<i>Período</i>	2.º semestre	<i>ECTS</i>	4
<i>Regime</i>	Opcional	<i>Tempo de trabalho (horas)</i>		Total: 100	<i>Contacto:</i> 45		
<i>Docente(s)</i>	Guilherme Francisco Rosa Monteiro						
<input type="checkbox"/> <i>Responsável da UC ou</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Coordenador(a) Área/Grupo Disciplinar</i> <input type="checkbox"/> <i>Regente</i>		Joaquim Manuel Fernandes Brigas					

GFUC PREVISTO

1. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

1. Saber os fundamentos da comunicação.
2. Compreender os conceitos relacionados com a comunicação organizacional.
3. Enquadrar o serviço ao cliente como uma ferramenta de imagem organizacional.
4. Conhecer os principais papéis de atendimento ao cliente.
5. Compreender e aplicar técnicas de atendimento ao cliente, serviço de telefone e de atendimento eletrónico.
6. Saber lidar com reclamações e situações difíceis.
7. Saber utilizar as tecnologias de informação e comunicação no atendimento ao cliente.
8. Produzir ferramentas de apoio visual, audiovisual e multimédia para o atendimento ao cliente.

2. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

I - Fundamento da Comunicação

1. A importância da comunicação
2. Os elementos do processo de comunicação
3. Diferentes tipos de comunicação
4. Como comunicar de forma eficaz

II - Imagem Organizacional

1. Definição
2. Tipologia

III - Serviço ao cliente

1. Funções
2. Clientes

	GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)	MODELO PED.007.03
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-----------------------------

- 2.1. Interno
- 2.2. Externo
- 3. Qualidades de um profissional
 - 3.1. As qualidades técnicas
 - 3.2. As qualidades pessoais
 - 3.3. As qualidades éticas
- 4. Tipos de apoio ao cliente
 - 4.1. Serviço ao cliente cara-a-cara
 - 4.2. Atendimento ao cliente via telefone

IV - Reclamações

- 1. A importância de reclamações
- 2. Tipos de reclamações
- 3. Estratégias para resolução de reclamações

3. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DOS CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS COM OS OBJETIVOS DA UC

O serviço ao cliente é uma atividade orientada pelo respeito e competência para com clientes. Para alguns públicos específicos, como os idosos, o atendimento ao cliente é muito importante para a instituição. Assim, devemos contar com profissionais que desempenham as suas funções com qualidade, neste contexto. Esta unidade curricular fornece os conceitos mais importantes no atendimento ao cliente, ou seja, na sua inclusão no âmbito da Comunicação Organizacional, o que leva os alunos a lidar com a realidade do trabalho de pesquisa, dramatização e outras ações.

4. BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL

Obrigatória:

Apontamentos de Técnicas e Estratégias de Atendimento elaborados pelo docente.

CARRERA, Filipe (2012), *Comunicar 2.0 – A Arte de Bem Comunicar no Século XXI*, Lisboa: Edições Sílabo.

MENDES, António Marques e PEREIRA, Francisco Costa (2006), *Crises – De Ameaças a Oportunidades: Gestão Estratégica de Comunicação de Crises*, Lisboa: Edições Sílabo.

MOREIRA, Isabel (2010), *A Excelência no Atendimento*, Lisboa: Edições Lidel, 2.ª edição.

MONTEIRO, Ana Cristina, CAETANO, Joaquim, MARQUES, Humberto e LOURENÇO, João (2008), *Fundamentos de Comunicação*, Lisboa: Edições Sílabo, 2.ª edição.

REGO, Arménio (2013), *Comunicação Pessoal e Organizacional: teoria e prática*, Lisboa: Edições Sílabo, 3.ª edição

<p>POLI ESCOLA SUPERIOR EDUCAÇÃO COMUNICAÇÃO DESPORTO</p> <p>TÉCNICO GUARDA</p>	<p>GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)</p>	<p>MODELO PED.007.03</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

5. METODOLOGIAS DE ENSINO (REGRAS DE AVALIAÇÃO)

Lições expositivas, simulação de situações, pesquisa individual e de grupo, debate, estudo de casos.
Ambiente de aprendizagem: sala de aula/espços escolares.

Ponderação da avaliação:

Elementos de avaliação	Percentagem	Valores
Projeto e apresentação	50%	10 valores
Teste	50%	10 valores
Total	100%	20 valores

6. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DAS METODOLOGIAS DE ENSINO COM OS OBJETIVOS DA UC

A Unidade Curricular está organizada segundo uma componente teórico-prática. A componente teórico-prática, essencialmente constituída pelas aulas teóricas-práticas, em grande grupo, visa dar resposta ao objetivo: compreender o significado dos conceitos de Comunicação, Atendimento e Rececionismo e as suas implicações no sistema comunicacional, bem como, o seu impacto na imagem das Organizações.

7. REGIME DE ASSIDUIDADE

Em relação ao regime de assiduidade, aplica-se a obrigatoriedade de 2/3 de presenças nas aulas, para que os alunos possam ser avaliados de forma contínua, conforme o Regulamento em vigor na Escola. Todos os que não cumprirem este critério serão submetidos a Época de Exame.

8. CONTACTOS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

E-mail: gr.monteiro@ipg.pt

Gabinete de atendimento: nº 1.10

Horário de atendimento: Terça-feira, das 10h às 13h, e, quinta-feira, das 8:30h às 10:30h, e, das 14h às 17h

DATA

18 de fevereiro de 2024

ASSINATURAS

O Coordenador da UC

<p>POLI ESCOLA SUPERIOR EDUCAÇÃO COMUNICAÇÃO DESPORTO</p> <p>TÉCNICO GUARDA</p>	<p>GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)</p>	<p>MODELO PED.007.03</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------

(O Professor Coordenador Joaquim Manuel Fernandes Brigas)

O Docente

(O Professor Adjunto Guilherme Francisco Rosa Monteiro)