



UFCD 3533 – Recepção e Encaminhamento

Cronograma:

Início: 16 – 01 – 09

Fim: 19 – 03 – 09

Nº de horas presenciais: 50 horas

Local de realização: Sede da Caritas

Calendarização:

Janeiro: Dias: 16, 21, 28 (9h 00 às 12h 30 e das 13h 30 às 17h 00)
Fevereiro: Dias: 11, 18, 27 (9h 00 às 12h 30 e das 13h 30 às 17h 00)
Março: Dias: 4 e 19 (13h.00 às 17h.00)

Programa da acção:

Destinatários/as:

Recepcionistas
Telefonistas

Objectivos:

Atender e encaminhar clientes/utilizadores.
Atender e encaminhar chamadas telefónicas.

Conteúdos:

Recepção e encaminhamento

- Recepção
- Técnicas de acolhimento
- Gestão de reclamações
- Técnicas de acolhimento em vigor nalguns países da União Europeia

Atendimento telefónico

- Atendimento telefónico
- Recepção e encaminhamento de chamadas
 - Registo de mensagens
- Utilização de outros meios de comunicação

Fonte: ANQ