



UNIVERSIDADE
DE ÉVORA

PLANO DE FORMAÇÃO

1º SEMESTRE DE 2020



Entidade Formadora



Cofinanciado por:





UNIVERSIDADE
DE ÉVORA



INSTITUTO
TÉCNICO DE INOVAÇÃO

Formação	Gestão do Stress do Profissional
Referência	01/2020
Entidade Formadora	Instituto Técnico de Inovação
Destinatários	Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais (com habilitação mínima 6º ano), Especialistas e Técnicos de Informática.
Data / Horário	4, 11, 18 de fevereiro (09:00 - 12:30 e 14:00 - 17:30) 19 de fevereiro (9:00 - 13:00)
Duração	25h
Objetivos Gerais	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: - Identificar o conceito de stress, causas, consequências negativas do mesmo. - Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional. - Caracterizar o conceito de emoção.
Programa	UE1 – O stress <ul style="list-style-type: none">• Conceito de stress• Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais• Sinais e sintomas• Consequências negativas do stress• Medidas preventivas• Técnicas de controlo e gestão de stress profissional• Como lidar com situações de agonia e sofrimento• Técnicas de autoproteção. UE2 – As emoções <ul style="list-style-type: none">• Conceito de emoção• Características fisiológicas, cognitivas e comportamentais das emoções• Estratégias de gestão das emoções.

Cofinanciado por:





UNIVERSIDADE
DE ÉVORA



INSTITUTO
TÉCNICO DE INOVAÇÃO

Formação	Reclamações - Tratamento e Encaminhamento
Referência	02/2020
Entidade Formadora	Instituto Técnico de Inovação
Destinatários	Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais (com habilitação mínima 6º ano), Especialistas e Técnicos de Informática.
Data /Horário	6, 13, 20, 27 de fevereiro (09:00 - 12:30 e 14:00 - 17:30). 5, 12 de março (09:00 - 12:30 e 14:00 - 17:30). 19 de março (9:00 - 13:00 e 14:00 - 18:00).
Duração	50h
Objetivos Gerais	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: - Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações. - Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.
Programa	UE1 – Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none">• Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação. UE2 – Tratamento e encaminhamento <ul style="list-style-type: none">• Significado de uma reclamação para a empresa• Etapas do tratamento das reclamações• Lidar com as emoções dos clientes• Lidar com as nossas emoções• Resolver ou reencaminhar as situações• Linguagem adequada às reclamações.

Cofinanciado por:





UNIVERSIDADE
DE ÉVORA



INSTITUTO
TÉCNICO DE INOVAÇÃO

Formação	Comunicação Interpessoal - Comunicação Assertiva
Referência	03/2020
Entidade Formadora	Instituto Técnico de Inovação
Destinatários	Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Especialistas e Técnicos de Informática.
Data / Horário	3, 10, 17, 24, 31 de março (09:00 - 12:30 e 14:00 - 17:30). 7 de abril (09:00 - 12:30 e 14:00 - 17:30). 14 de abril (9:00 - 13:00 e 14:00 - 18:00).
Duração	50h
Objetivos Gerais	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: <ul style="list-style-type: none"> - Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. - Desenvolver a comunicação assertiva. - Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. - Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. - Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação.
Programa	<p>UE1 – Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação • Diferentes perfis comunicacionais. <p>UE2 – Comunicação assertiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Particularidades e vantagens do perfil assertivo • Empatia. <p>UE3 – Barreiras à comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barreiras gerais do processo de comunicação • Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação. <p>UE4 – Processamento interno da informação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processamento fonético • Processamento literal (significado) • Processamento reflexivo (empático). <p>UE5 – Tipos de perguntas no processo de comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abertas • Fechadas • Retorno.

Cofinanciado por:





UNIVERSIDADE
DE ÉVORA



INSTITUTO
TÉCNICO DE INOVAÇÃO

Formação	Atendimento - Técnicas de Comunicação
Referência	04/2020
Entidade Formadora	Instituto Técnico de Inovação
Destinatários	Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais (com habilitação mínima 6º ano), Técnicos de Informática.
Data / Horário	26 de março (09:00 - 12:30 e 14:00 - 17:30). 2 e 9 de abril (09:00 - 12:30 e 14:00 - 17:30). 17 de abril (9:00 - 13:00).
Duração	25h
Objetivos Gerais	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: - Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos.
Programa	UE1 – Etapas do atendimento <ul style="list-style-type: none">• 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. UE2 – Regras do atendimento presencial e telefónico <ul style="list-style-type: none">• Códigos de comunicação verbal e /ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento• Facilitadores de comunicação.

Cofinanciado por:





UNIVERSIDADE
DE ÉVORA



INSTITUTO
TÉCNICO DE INOVAÇÃO

Formação	Relacionamento Interpessoal
Referência	05/2020
Entidade Formadora	Instituto Técnico de Inovação
Destinatários	Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais (com habilitação mínima 6º ano), Especialistas e Técnicos de Informática.
Data / Horário	21, 28 de abril (09:00 - 12:30 e 14:00 - 17:30). 5 de maio (09:00 - 12:30 e 14:00 - 17:30). 6 de maio (9:00 - 13:00).
Duração	25h
Objetivos Gerais	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: - Reconhecer e descrever a importância das relações interpessoais para o desempenho da atividade. - Aplicar técnicas de comunicação escrita e oral no âmbito do desenvolvimento da atividade.
Programa	<p>UE1 – Relacionamento interpessoal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principais interlocutores <ul style="list-style-type: none"> • Internos • Marketing • Vendas • Produção • Finanças • Investigação & Desenvolvimento • Externos • Clientes • Fornecedores • Transportadores - Fatores pessoais - Fatores organizacionais - Fatores relacionais <ul style="list-style-type: none"> • Rigor / objetividade • Eficácia e assertividade • Empatia e disponibilidade • Capacidade partilhar, cooperar e acompanhar • Recolher contributos das entidades envolvidas • Capacidade de resolução de conflitos e de situações geradoras de ansiedade - Conteúdos e língua - Linguagem corporal - Estilos de linguagem - Ajustar a linguagem ao objetivo da informação - Clara seleção e identificação dos destinatários - Escolha do formato a utilizar e Formas de Arquivo.

Cofinanciado por:





UNIVERSIDADE
DE ÉVORA



INSTITUTO
TÉCNICO DE INOVAÇÃO

Formação	Técnicas de Atendimento
Referência	06/2020
Entidade Formadora	Instituto Técnico de Inovação
Destinatários	Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais (com habilitação mínima 6º ano), Técnicos de Informática.
Data / Horário	16, 23, 30 de abril (09:00 - 12:30 e 14:00 - 17:30). 7, 14, 21 de maio (09:00 - 12:30 e 14:00 - 17:30). 28 de maio (9:00 - 13:00 e 14:00 - 18:00).
Duração	50h
Objetivos Gerais	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: - Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função. - Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento. - Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente. - Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa
Programa	UE1 – Perfil e funções do atendedor <ul style="list-style-type: none">• Características / qualidades de um Atendedor Profissional. UE2 – Atendimento - conceitos gerais <ul style="list-style-type: none">• Atendimento / venda• Atitude / comportamento. UE3 – Diagnóstico de necessidades <ul style="list-style-type: none">• Origem das motivações / necessidades• Análise prévia do perfil de cliente• Estrutura de um guião de “perguntas tipo”. UE4 – Etapas do processo atendimento <ul style="list-style-type: none">• Abordagem inicial• Prestação do serviço• Despedida• Operações de caixa. UE5 – Atendimento na receção e tratamento de reclamações.

Cofinanciado por:





UNIVERSIDADE
DE ÉVORA



INSTITUTO
TÉCNICO DE INOVAÇÃO

Formação	Gestão de Conflitos
Referência	07/2020
Entidade Formadora	Instituto Técnico de Inovação
Destinatários	Técnicos Superiores e Assistentes Técnicos, Especialistas e Técnicos de Informática.
Data / Horário	12, 19 e 26 de maio (09:00 - 12:30 e 14:00 - 17:30). 27 de maio (9:00 - 13:00).
Duração	25h
Objetivos Gerais	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: <ul style="list-style-type: none">• Gerir Conflitos
Programa	UE1 – Efeitos positivos e negativos dos conflitos UE2 – Causas dos conflitos UE3 – Causas de tensões UE4 – Comunicação assertiva UE5 – Modos de lidar com conflitos UE6 – Competências de análise e diagnóstico de situações UE7 – Componentes da gestão emocional UE8 – Quadro de competência emocional UE9 – Caracterização, conceito e tipologia da negociação UE10 – O acordo e o compromisso como técnicas de negociação UE11 – Gestão construtiva de desacordos.

Cofinanciado por:

