

MODALIDADE DE DESENVOLVIMENTO

**Curso EFA – Educação e Formação de Adultos
Secundário / Nível de qualificação do QNQ: 4**

**CÓDIGO E DESIGNAÇÃO DO REFERENCIAL DE
FORMAÇÃO**

Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital

APRESENTAÇÃO DO PROJETO

Os **Cursos de Educação e Formação de Adultos (Cursos EFA)** são uma oferta de educação e formação para adultos que pretendam elevar as suas qualificações. Estes cursos desenvolvem-se segundo percursos de dupla certificação e, sempre que tal se revele adequado ao perfil e história de vida dos adultos, apenas de habilitação escolar.

Estes cursos dão-lhe a possibilidade de adquirir habilitações escolares e/ou competências profissionais, com vista a uma (re)inserção ou progressão no mercado de trabalho.

CONDIÇÕES DE ACESSO

- Ter idade igual ou superior a 18 anos
- Ser titular no mínimo do 9º ano de escolaridade.

REGALIAS

- Bolsa: 219,41€ (50% IAS)
- Subsídio Alimentação: 4,77€/dia
- Despesas de Transporte

DURAÇÃO

- 1895 h (cerca de um ano)

DESCRIÇÃO GERAL

- Assegurar a comunicação comercial e o serviço ao cliente em entidades de diferentes tipologias, através de meios interativos ou digitais.

ATIVIDADES PRINCIPAIS

- Atender e aconselhar os clientes relativamente a produtos ou serviços através de meios interativos ou digitais.
- Receber e gerir pedidos de assistência de clientes relativamente a produtos ou serviços através de meios interativos ou digitais.
- Tratar e encaminhar reclamações de clientes através de meios interativos ou digitais.
- Implementar e monitorizar estratégias de promoção de produtos e serviços através de meios interativos ou digitais.
- Vender e assegurar os procedimentos da venda em meios interativos ou digitais.
- Registrar, resolver e encaminhar situações comerciais, faturação, contencioso, pontos de situação sobre pedidos em curso e identificação de oportunidades de venda.
- Coordenar a atividade das equipas de trabalho em contact centre.

COMPONENTES DE FORMAÇÃO	Áreas de Competências-Chave	Duração
	Cidadania e Profissionalidade (UFCDs do CNQ)	150 h
	Sociedade, Tecnologia e Ciência (UFCDs do CNQ)	150 h
	Cultura, Língua e Comunicação (UFCDs do CNQ)	250 h
	Totais	550 h

85 H - PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM (PRA)

FORMAÇÃO TECNOLÓGICA				
Área	Unidade de Formação	Duração	ECTs	
COMPONENTES DE FORMAÇÃO	341 - Comércio	9203 - Setor do comércio e serviços - conceitos e princípios gerais	25	2,25
		9204 - Atividade do profissional de Técnico de Comunicação e Serviço Digital	25	2,25
		0349 - Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho conceitos básicos	25	2,25
		9205 - Processo de comunicação	50	4,5
		9206 - Comunicação escrita – serviço ao cliente	50	4,5
		9207 - Qualidade e satisfação do cliente	25	2,25
		9208 - Inteligência emocional	25	2,25
		7843 - Técnicas de negociação e venda	50	4,5
		9209 - Emarketing– princípios gerais	50	4,5
		9210 - Atendimento não presencial ao cliente	50	4,5
		9211 - Fidelização e recuperação de clientes	25	2,25
		9212 - Gestão de reclamações – venda não presencial	25	2,25
		9213 - Neuromarketing	50	4,5
		9214 - Marketing digital	25	2,25
		9215 - Marketing 3.0	25	2,25
		9216 - Meios de comunicação digital	25	2,25
		9217 - Planos e campanhas de comunicação – venda não presencial	50	4,5
		9218 - Campanhas de serviços ativos e serviços reativos	50	4,5
		9219 - Social media	25	2,25
		9220 - Gestão de conteúdos digitais	25	2,25
		9221 - Gestão de mobile	50	4,5
		9222 - Processo de venda não presencial	50	4,5
		7844 - Gestão de equipas	25	2,25
		7229 - Gestão do stress do profissional	25	2,25
		9223 - Documentação comercial – assistência ao cliente não presencial	25	2,25
		9224 - Sistemas digitais e gestão documental	25	2,25
		9225 - Língua inglesa – comunicação e serviço ao cliente não presencial	50	4,5
9823 – Crédito e endividamento	50	4,5		
0487 – Serviço ao cliente	50	4,5		
Totais		1050	94,5	

FORMAÇÃO PRÁTICA EM CONTEXTO DE TRABALHO	Duração	ECTs
	210h	20