

Planificação Anual
Curso Profissional de Técnico de Apoio à Gestão Desportiva
FCT Teórica
 2º ano
 Ano letivo: 2023/2024

Calendarização (período)	Módulo Cortesia, Etiqueta e Protocolo no Atendimento (UFCD – 7260)	N.º de aulas (50')
1º Período	1 - Protocolo: 1.1 Noção de protocolo 1.2 Importância do protocolo 1.3 Comunicação direta e a imagem 1.4 Tipos e maneiras de comunicar 2 - A importância da 1ª impressão 3 - Requisitos de uma boa imagem pessoal e profissional 4 - Importância da comunicação não verbal na projeção da imagem 5 - Apresentações e cumprimentos 6 - Precedências 7 - Vestuário 8 - Comunicação escrita 9 - Protocolo aplicado à comunicação escrita: Cartas; Faxes; Correio eletrónico; Felicitações, agradecimentos e pêsames; 10 - Convites - formais e informais 11 - Civilidade no escritório 12 - Cortesia no atendimento 13 Comportamentos em reuniões de trabalho e salas de refeições	30
	Avaliação – Trabalhos práticos, fichas de trabalho e teste teórico.	

Calendarização (período)	Módulo Gestão e Tratamento de Reclamações (UFCD – 7266)	N.º de aulas (50')
2º Período	<p>1-Reclamação -Definição -Tipos de reclamação -Razões de reclamação dos clientes e perceção de sinais de descontentamento -Modos de comunicação das reclamações -Etapas de uma reclamação.</p> <p>2-Sistema de gestão e tratamento das reclamações -Metodologia base -Tratamento da Reclamação: - Gestão atempada - Tipo de erros a evitar -Tratamento da informação e plano de melhoria</p> <p>3-Livro de reclamações -Legislação aplicável</p> <p>4-Fidelização dos clientes -Práticas potenciadoras da satisfação do cliente. -Comunicação verbal e não-verbal -Assertividade e empatia -Tipos de clientes e adaptação aos seus comportamentos -Técnicas para controlar e reduzir conflitos -Opinião do cliente. -Argumentação e afirmação -Gestão do stress em situações de crise</p>	30
	Avaliação – Trabalhos práticos, fichas de trabalho e teste teórico.	

Atividades e estratégias a aplicar

- Exposição oral.
- Exploração de material audiovisual, textos e vídeos.
- Fichas de trabalho.
- Atividades práticas de aplicação sobre os temas abordados.
- Trabalhos de pesquisa e respetiva apresentação à turma.
- Realização de trabalhos em grupo/individuais.

Materiais Curriculares e Recursos Didáticos

- Internet (pesquisa de informação)
- Projetor de vídeo
- PowerPoint
- Textos de apoio

Modalidades de Avaliação

De acordo com os critérios de avaliação da disciplina:

- Grelha de registo de trabalhos individuais, em grupo, relatórios e fichas de trabalho;
- Avaliação sumativa através de teste de conhecimentos teóricos.

NOTA – *Sempre que se justifique*, por motivos de funcionamento e desenvolvimento dos módulos **a calendarização** desta planificação poderá ser alterada.