

Planificação Modular

CURSO: Profissional de Técnico de Apoio à Gestão Desportiva

ANO LETIVO: 23/24

Disciplina: FCT Teórica

Ano: 2º

Turma: 2ºPTAGD

Módulo: Cortesia, Etiqueta e Protocolo no Atendimento

UFCD: 7260

Conteúdos	Objetivos	Atividades/Estratégias	Recursos	Tempos (50')	Instrumentos de avaliação
<p>1- Protocolo</p> <p>1.1 Noção de protocolo</p> <p>1.2 Importância do protocolo</p> <p>1.3 Comunicação direta e a imagem</p> <p>1.4 Tipos e maneiras de comunicar</p> <p>2 - A importância da 1ª impressão</p> <p>3 - Requisitos de uma boa imagem pessoal e profissional</p> <p>4 - Importância da comunicação não verbal na projeção da imagem</p> <p>5 - Apresentações e cumprimentos</p> <p>6 - Precedências</p> <p>7 - Vestuário</p> <p>8 - Comunicação escrita</p> <p>9 - Protocolo aplicado à comunicação escrita: Cartas; Faxes; Correio eletrónico; Felicitações, agradecimentos e pêsames;</p> <p>10 - Convites - formais e informais</p> <p>11 - Civilidade no escritório</p> <p>12 - Cortesia no atendimento</p> <p>13 - Comportamentos em reuniões de trabalho e sala de refeições</p>	<p>- Reconhecer a importância da cortesia, etiqueta e protocolo nas relações profissionais</p> <p>- Aplicar as regras de cortesia e etiqueta, favorecendo a imagem e o atendimento empresarial</p> <p>- Aplicar as regras de protocolo no atendimento e na comunicação escrita</p> <p>- Adotar o comportamento adequado em reuniões de trabalho e em salas de refeições</p>	<p>- Exposição oral.</p> <p>- Exploração de material audiovisual, textos e vídeos.</p> <p>- Fichas de trabalho.</p> <p>- Atividades práticas de aplicação sobre os temas abordados.</p> <p>- Trabalhos de pesquisa e respetiva apresentação à turma.</p> <p>- Realização de trabalhos em grupo/individuais.</p>	<p>- Internet (pesquisa de informação)</p> <p>- Projetor de vídeo</p> <p>- PowerPoint</p> <p>- Textos de apoio</p>	<p>30 tempos durante o 1º período</p>	<p>De acordo com os critérios de avaliação da disciplina:</p> <p>- Grelha de registo de trabalhos individuais, em grupo, relatórios e fichas de trabalho;</p> <p>- Avaliação sumativa através de teste de conhecimentos teóricos.</p>

Planificação Modular

CURSO: Profissional de Técnico de Apoio à Gestão Desportiva

ANO LETIVO: 20/21

Disciplina: FCT Teórica

Ano: 2º **Turma:** 2ºPTAGD

Módulo: Gestão e Tratamento de Reclamações

UFCD: 7266

Conteúdos	Objetivos	Atividades/Estratégias	Recursos	Tempos (50')	Instrumentos de avaliação
<p>1-Reclamação</p> <ul style="list-style-type: none"> -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>2-Sistema de gestão e tratamento das reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> -Metodologia base -Tratamento da Reclamação: <ul style="list-style-type: none"> - Gestão atempada - Tipo de erros a evitar -Tratamento da informação e plano de melhoria <p>3-Livro de reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> -Legislação aplicável <p>4-Fidelização dos clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> -Práticas potenciadoras da satisfação do cliente. -Comunicação verbal e não-verbal -Assertividade e empatia 	<ul style="list-style-type: none"> - Definir o conceito de reclamação - Identificar as tipologias de reclamações - Caracterizar as diferentes fases de uma reclamação - Elaborar metodologias para gerir e tratar reclamações para situações concretas - Identificar o tipo de erros a evitar no tratamento de reclamações - Identificar as diferentes tipologias de clientes e os modos de atuar - Sistematizar informação relativa às reclamações, propondo planos de melhoria - Aplicar a legislação relativa à área de reclamações 	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Internet (pesquisa de informação) - Projetor de vídeo - PowerPoint - Textos de apoio 	<p>30 tempos durante o 2º período</p>	<p>De acordo com os critérios de avaliação da disciplina:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grelha de registo de trabalhos individuais, em grupo, relatórios e fichas de trabalho; - Avaliação sumativa através de teste de conhecimentos teóricos.

<ul style="list-style-type: none">-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					
--	--	--	--	--	--