



1312 Horas

+Estágio

< Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital >

Descrição da Qualificação

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

Destinatários

• Empregados, desempregados e com escolaridade mínima obrigatória do 12º ano ou equivalente.
• Residentes na zona Norte, Centro e Alentejo
>

Para mais
informações
ver aqui!



*Plano de Formação

Plano de Formação UCs Obrigatórias - Formação Tecnológica

Código	Designação	Horas
9203	Setor do comércio e serviços - conceitos e princípios gerais	25
9204	Atividade do profissional de Técnico de Comunicação e Serviço Digital	25
0349	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25
9205	Processo de comunicação	50
9206	Comunicação escrita – serviço ao cliente	50
9207	Qualidade e satisfação do cliente	25
9208	Inteligência emocional	25
7843	Técnicas de negociação e venda	50
9209	E-marketing – princípios gerais	50
9210	Atendimento não presencial ao cliente	50
9211	Fidelização e recuperação de clientes	25
9212	Gestão de reclamações – venda não presencial	25
9213	Neuromarketing	50
9214	Marketing digital	25
9215	Marketing 3.0	25
9216	Meios de comunicação digital	25
9217	Planos e campanhas de comunicação – venda não presencial	50
9218	Campanhas de serviços ativos e serviços reativos	50
9219	Social media	25
9220	Gestão de conteúdos digitais	25
9221	Gestão de mobile	50
9222	Processo de venda não presencial	50
7844	Gestão de equipas	25
7229	Gestão do stress do profissional	25
9223	Documentação comercial – assistência ao cliente não presencial	25
9224	Sistemas digitais e gestão documental	25
9225	Língua inglesa – comunicação e serviço ao cliente não presencial	25
Total da carga horária e de pontos de crédito do referencial		950

*Plano de Formação

Plano de Formação UCs Opcionais

Código	Designação	Horas
10865	Sales automation	50
10866	Gestão de vendas e serviços ao cliente	50
Total da carga horária		100

Horas de Formação

1312 Horas

Formação em Contexto de Trabalho

210 Horas

PRA - Portefólio Reflexivo de Aprendizagens

52 Horas



*Metodologias de Formação

Modelo Pedagógico COM-TEC ®

Formação inovadora e flexível em regime e-Learning, ideal para quem procura aprender de forma eficiente e ao seu próprio ritmo.

Formação Assíncrona: Aceda a materiais de aprendizagem de alta qualidade (objectos de aprendizagem: video-aulas, documentos de suporte, actividades e testes) quando e onde quiser. Estude ao seu ritmo, com a flexibilidade que precisa. É-lhe assegurado um acompanhamento pedagógico permanente, através de e-mail, chat ou fórum online num prazo máximo de 48 horas.

Sessões Síncronas: Participe de videoconferências, interaja com os formadores e colegas em tempo real, e tire todas as suas dúvidas. Estas sessões têm a duração de 1 hora.

Nesta tipologia de formação irá combinar o melhor dos dois mundos: uma formação de qualidade projetada para se adaptar à sua agenda e ao seu estilo de aprendizagem.

*Percurso Pedagógico

- **Plataforma Virtual** - <https://ava.tecnisign.pt/> - Formação Assíncrona
- **Google Meet** - Sessões Síncronas

<Contactos

Telefone / +351 239 853 210 * +351 963 834 818 **
Email / geral@tecnisign.pt

R. Padre Estevão Cabral, 84, 2º andar
3000-316 Coimbra * Chamada para a rede fixa nacional
** Chamada para a rede móvel nacional