



Acción Formativa

"TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS"

Dotar os participantes conhecimentos e ferramentas eficazes para uma melhor organização do trabalho administrativo

Porto

8, 9 e 10 Novembro de 2016

09.00h-13.00h e 14.00h-18.00h

Porto

Rua Francisco Carqueja, 179, 2.º DTO,
4350-185 Porto



PREÇO

250,00 EUR

por alumno

DATA LIMITE DE INSCRIÇÃO

01/11/2016



Grupo P&A - Tel. (+34) 902 207 792 - info@grupo-pya.com

OBJETIVOS

- > Melhorar e desenvolver a capacidade de utilização de adequadas técnicas de atendimento:
 - > Desenvolver competências de relacionamento profissional e interpessoal.
-

CONTEÚDOS

1. O atendedor e a imagem da empresa
 2. A comunicação dentro da empresa
 - Importância do papel da comunicação na formação da imagem da empresa
 3. A comunicação externa
 - Elementos da comunicação externa
 - Formação da imagem / Opinião
 4. Profissionalismo e eficiência no atendimento telefónico
 - Saber atender na ausência do face-a-face
 - Resolver e encaminhar situações de reclamação
 5. A importância de um bom encaminhamento das mensagens
 - Ser facilitador da comunicação, gerando bem-estar quer nos clientes, quer nos colaboradores da empresa
 6. Gestão do tempo pessoal e profissional
 - Organização da agenda pessoal e planeamento profissional
 - Fixação de prioridades: Primeiro o importante depois o urgente
 7. Gestão do tempo no relacionamento interpessoal
 8. A delegação como instrumento estratégico na gestão do tempo
 9. Aplicação da assertividade na interação profissional
 10. Autogestão: Integração do tempo pessoal e profissional
-

METODOLOGIA

Auto-diagnóstico.
Exposições teóricas.
Exercícios práticos.
Estudo de casos.

DURAÇÃO

24 horas

DESTINATÁRIOS

Profissionais com funções administrativas que pretendam reforçar as suas componentes técnicas.

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS

Nombre y apellidos:	_____
Empresa:	_____
Email:	_____
Domicilio de empresa:	_____
Teléfono:	_____
Cargo:	_____
País:	_____
Provincia:	_____
Ciudad:	_____
Persona de contacto:	_____
Comentarios:	<div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>

Condições económicas: O valor beneficiará de um desconto de 5% no caso de inscreverem 2 participantes e de 10% se inscreverem 3 ou mais pessoas. O preço inclui: participação, coffee-breaks, documentação, material e certificado de frequência.

Búscanos en...

