



Ano Letivo 2020/2021

ENSINO SECUNDÁRIO - CURSO PROFISISONAL DE TÉCNICO DE TURISMO RURAL E AMBIENTAL
Ciclo de Formação: 2019-2022

Nº DO PROJETO: PCH 01-0000-FSE 000000

| PLANIFICAÇÃO da UFCD |

Documento Orientador: UFCD: Imagem pessoal e comunicação com o cliente – Código 3483

TEMAS/DOMÍNIOS	CONTEÚDOS	OBJETIVOS	TEMPO	AVALIAÇÃO
Imagem pessoal e comunicação com o cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes – situações específicas • Normas de conduta e de imagem pessoal 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar e aplicar os protocolos de acordo com a situação e tipo de cliente. • Identificar e aplicar as técnicas de comunicação com clientes. 	50 horas = 60 aulas de 50'	<ul style="list-style-type: none"> - Grelhas de observação direta; - Formativa; - Relatórios/Trabalho de grupo/trabalho individual; - Exposições orais e/ou escritas; - Testes escritos/Mini testes/Questões aula

