



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO DE COMÉRCIO Ciclo de Formação: 2021/2024

DISCIPLINA/UFCD: 0353 – Atendimento Telefónico

Ano de escolaridade: 12º (3º ano de formação)

Nº DO PROJETO:

Pág.1

PLANIFICAÇÃO ANUAL

Documentos Orientadores: *Aprendizagens Essenciais (AE), Perfil do aluno à saída da escolaridade obrigatória (PASEO), Referencial de formação*

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITU- DES	AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRITORES DO PA	PROCESSOS DE RECO- LHA / INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS (50')
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Etapas e regras do atendimento telefónico ➤ Etapas do atendimento telefónico <ul style="list-style-type: none"> ▪ Guião de apoio ao Operador ▪ Abordagem inicial ▪ Prestação do Serviço / encaminhamento ▪ Despedida ➤ Regras elementares do comportamento no atendimento telefónico ✓ Comunicação telefónica 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar o processo de atendimento telefónico, tendo em conta as suas principais etapas e regras. ▪ Adequar a linguagem à utilização do telefone como veículo de comunicação, clarificando e 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visionamento, audição e leitura de documentos (PowerPoint, textos, vídeos...) que promovam a aquisição de conhecimento e outros saberes, relativos às aprendizagens essenciais. ▪ Pesquisa, seleção, organização e apresentação de informação adequada. ▪ Exercícios escritos e de prática simulada, envolvendo comunicação, memorização, compreensão, consolidação e mobilização de saberes intra e interdisciplinares. 	<ul style="list-style-type: none"> Conhecedor, Sabedor e Informado (A, B, I) Respeitador da diferença/do outro (B, E, F) Sistematizador e Organizador (A, B, C, D, F, I) Questionador (D, F, I) Comunicador (B, E, F, I) Auto avaliador (A, B, C, D, F, H, I) 	<ul style="list-style-type: none"> - Grelhas de observação direta; - Fichas Formativas; - Relatórios; - Trabalho de Grupo; - Trabalho individual; - Apresentação de trabalhos; - Prática simulada; - Portefólio; - Ficha sumativa. 	<p>30 aulas (25 horas)</p>



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO DE COMÉRCIO
Ciclo de Formação: 2021/2024

DISCIPLINA/UFCD: 0353 – Atendimento Telefónico

Ano de escolaridade: 12º (3º ano de formação)

Nº DO PROJETO:

Pág.2

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITUDES	AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRITORES DO PA	PROCESSOS DE RECOLHA / INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS (50')
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Linguagem adequada à comunicação telefónica ➤ Comunicação verbal (a forma) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Articulação ▪ Fluência ▪ Modulação (volume, ritmo e tom) 	enriquecendo a mensagem.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aferir a importância e consequências do bom/mau atendimento telefónico. 	Participativo e colaborador (B, C, D, E, F) Responsável e Autónomo (B, C, D, E, F) Cuidador de si e do outro (E, F, I) Criativo (A, B, C)		

NOTA:

Áreas de Competências do Perfil dos Alunos (ACPA): **A** – Linguagens e textos / **B** – Informação e comunicação / **C** – Raciocínio e resolução de problemas / **D** – Pensamento crítico e pensamento criativo / **E** – Relacionamento interpessoal / **F** – Desenvolvimento pessoal e autonomia / **G** – Bem-estar, saúde e ambiente / **H** – Sensibilidade estética e artística / **I** – Saber científico, técnico e tecnológico / **J** – Consciência e domínio do corpo.