

## Técnicas e Práticas Administrativas

### Objetivos Gerais

Este curso tem como objetivo geral dotar os participantes de conhecimentos que lhes permitam dominar as principais tarefas inerentes à função de assistente administrativo e a sua aplicação no quotidiano.

### Objetivos Específicos

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Desenvolver competências e responsabilidades na organização e gestão do trabalho administrativo;
- Aplicar técnicas eficazes de organização e gestão de tempo na realização das tarefas;
- Executar a gestão documental e criar e otimizar o arquivo;
- Entender a importância da comunicação assertiva e dominar as técnicas de atendimento pessoal e telefónico.

### Destinatários

Este curso é dirigido a todos os profissionais que necessitem de conhecimentos a nível administrativo de forma a dar suporte as restantes áreas de uma forma assertiva e produtiva.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

30 Horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

#### Módulo I – Organização Administrativa

- Tópicos e subtópicos
- Linguagem, conceção e redação documentos empresariais: cartas, e-mails, comunicados internos, atas, mapas de resultados e relatórios;

- Tratar a informação recebida: gestão das necessidades de informação, gestão da correspondência e distribuição; divulgação interna de informação
- Como gerir o tempo: rentabilizar o dia de trabalho; definir prioridades; distinguir o urgente e o importante.

### Módulo II – Técnicas de Atendimento Presencial e Telefónico

- Importância do atendimento telefónico na imagem da empresa;
- Comunicação eficaz e eficácia da função atendimento;
- As fases e técnicas do atendimento telefónico;
- Atendimento personalizado; o contacto e relação com o cliente;
- Tipos de público/clientes;
- Triagem de chamadas telefónicas;
- Gerir relações e conflitos;
- Tratamento das reclamações;
- A importância da linguagem não-verbal.

### Módulo III – Gestão documental e Arquivo

- Circuito da documentação;
- Gestão da documentação legal da empresa;
- Organização e manutenção da documentação institucional;
- Estrutura e Funcionamento do Arquivo;
- Tipos de Arquivo;
- Sistemas de Classificação e Codificação;
- O Arquivo Eletrónico;
- Correspondência: o seu circuito e o arquivo.

### Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.

