



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

ENSINO SECUNDÁRIO

Ano Letivo 2016/2017 **Reclamações - tratamento e encaminhamento – CURSO VOCACIONAL DE COMÉRCIO**

| PLANIFICAÇÃO ANUAL |

Documento Orientador: *UFCD: Reclamações - tratamento e encaminhamento – Código 0357*

TEMAS/DOMÍNIOS	CONTEÚDOS	OBJETIVOS	TEMPO	AVALIAÇÃO
1 - Reclamações - tratamento e encaminhamento	<p>1 – Comunicação assertiva</p> <p>1.1-Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação:</p> <p>1.1.1- O perigo iminente do conflito e as suas repercussões;</p> <p>1.1.2- As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso;</p> <p>1.1.3- As vantagens das atitudes de cooperação/ compromisso.</p> <p>2-Tratamento e encaminhamento</p> <p>2.1- Significado de uma reclamação para a empresa;</p>	<p>Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações.</p> <p>Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.</p>	67 T	<p>Avaliação diagnóstica</p> <p>Trabalho individual e em grupo (Fichas de trabalho, Análise de artigos de imprensa especializada, Relatórios de Atividades, ...)</p> <p>Observação dos alunos em sala de aula</p> <p>Verificação e correção das atividades</p>

♦ Página 1 de 2



TEMAS/DOMÍNIOS	CONTEÚDOS	OBJETIVOS	TEMPO	AVALIAÇÃO
	<p>2.2- Etapas do tratamento das reclamações:</p> <p>2.2.1- Lidar com as emoções dos clientes;</p> <p>2.2.2- Lidar com as nossas emoções;</p> <p>2.2.3- Resolver ou reencaminhar as situações.</p> <p>3 - Linguagem adequada às reclamações.</p>			<p>Participação e debates na aula</p> <p>Testes formativos e sumativos</p> <p>Auto e heteroavaliação</p>