



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO DE TURISMO AMBIENTAL E RURAL

Ciclo de Formação: 2024-2027

UFCD: 3483 Imagem pessoal e comunicação com o cliente

Nº DO PROJETO:

Ano de escolaridade: 11º (2º ano de formação)

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 ATITUDES	AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRITORES DO PA	PROCESSOS DE RECOLHA/ INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS (50')
Protocolos de acordo com a situação e tipo de cliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceitos de comunicação verbal, não verbal e para verbal. 2. Protocolos de atendimento em diferentes canais (presencial, telefónico, digital). 3. Técnicas de escuta ativa e clarificação de informação. 4. Tipologias de clientes e perfis comportamentais. 5. Procedimentos adequados para situações específicas: reclamações, conflitos, urgências, clientes indecisos ou insatisfeitos. 6. Normas de cortesia, empatia e etiqueta profissional. 7. Estrutura de comunicação assertiva e linguagem positiva. 	<p>Visionamento, audição e leitura de documentos que promovam a aquisição de conhecimento, informação e outros saberes, relativos aos conteúdos.</p> <p>Seleção, organização e compilação de informação adequada.</p> <p>Análise de exercícios. Consolidação e mobilização de saberes Intra e interdisciplinares.</p>	<p>Conhecedor, Sabe-dor e Informado (A, B, I)</p> <p>Respeitador da diferença/ do outro (B, E, F)</p> <p>Sistematizador e Organizador (A, B, C, D, F, I)</p> <p>Questionador (D, F, I)</p>	<p>Fichas de trabalho</p> <p>Relatórios</p> <p>Teste teórico</p> <p>Teste Prático</p> <p>Trabalho individual</p> <p>Trabalho de grupo</p> <p>Portefólio</p>	60 de 50 minutos



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO DE TURISMO AMBIENTAL E RURAL

Ciclo de Formação: 2024-2027

UFCD: 3483 Imagem pessoal e comunicação com o cliente

Ano de escolaridade: 11º (2º ano de formação)

Nº DO PROJETO:

<p>Técnicas de comunicação com clientes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 8. Limites legais e éticos no atendimento ao cliente (confidencialidade, proteção de dados). 9. Adaptar o discurso ao perfil e estado emocional do cliente. 10. Utilizar técnicas de escuta ativa para compreender necessidades. 11. Gerir conversas difíceis, mantendo o controlo e a cordialidade. 12. Aplicar protocolos diferenciados conforme a situação (reclamação, pedido de informação, elogio, etc.). 13. Manter calma e autocontrolo em situações de pressão ou conflito. 14. Demonstrar empatia, respeito e disponibilidade genuína. 15. Ouvir sem interromper e valorizar a perspetiva do cliente. 16. Atuar com proatividade na procura de soluções. 	<p>Participação e colaboração com os pares e docente, para a melhoria e aprofundamento das suas atividades.</p>	<p>Comunicador (B, E, F, I)</p> <p>Auto avaliador (A, B, C, D, F, H, I)</p> <p>Participativo e colaborador (B, C, D, E, F)</p> <p>Responsável e Autónomo (B, C, D, E, F)</p> <p>Cuidador de si e do outro (E, F, I)</p> <p>Criativo (A, B, C)</p>	<p>Atividade Prática/ Simulada</p> <p>Listas de verificação</p> <p>Observação direta/ Grelhas de observação</p>	
--	--	---	---	---	--