



Curso Profissional de Técnico de Comunicação e Serviço Digital

Código e Designação do Referencial de Formação: 341346

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Nível de Qualificação do QEQ: 4

Descrição

O Curso Profissional de **Técnico de Comunicação e Serviço Digital** é o profissional qualificado, apto a assegurar a comunicação comercial e o serviço ao cliente em entidades de diferentes tipologias, através de meios interativos e digitais.

Plano de estudos

COMPONENTE DE FORMAÇÃO	DISCIPLINAS / DOMÍNIOS	Horas
SOCIOCULTURAL	Português	320
	Língua Estrangeira I, II ou III (b)	220
	Área de Integração	220
	Tecn. da Informação e Comunicação	100
	Educação Física	140
	Sub-total	1000
CIENTÍFICA	Economia	200
	Matemática	200
	Psicologia	100
	Sub-total	500
TECNOLÓGICA (algumas das UFCD propostas)	Qualidade e satisfação do cliente	
	Inteligência emocional	
	Marketing digital	
	Social media	
	Gestão de equipas	
	Liderança e motivação de equipas	
	Plano de negócio – criação de micronegócios	
	Sub-total	1050 ³
CARGA HORÁRIA TOTAL		2550
PRÁTICA EM CONTEXTO DE TRABALHO		600
TOTAL DE HORAS DO CURSO		3200

Atividades Principais

- Atender e aconselhar os clientes relativamente a produtos ou serviços através de meios interativos ou digitais.
- Receber e gerir pedidos de assistência a clientes relativamente a produtos ou serviços através de meios interativos ou digitais.
- Tratar e encaminhar reclamações de clientes através de meios interativos ou digitais.
- Implementar e monitorizar estratégias de promoção de produtos e serviços através de meios interativos ou digitais.
- Vender e assegurar os procedimentos da venda em meios interativos ou digitais.
- Registar, resolver e encaminhar situações comerciais, faturação, contencioso, pontos de situação sobre pedidos em curso e identificação de oportunidades de venda.
- Coordenar a atividade das equipas de trabalho em *contact centre*.

³ Para obter a qualificação de Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital, para além das UFCD pré-definidas serão também realizadas 100 horas da Bolsa de UFCD: cod.9821; 9823 nas disciplinas da Formação Tecnológica.