



AÇÃO	21053	
FORMANDO/A	Joao Paulo Neves Lino	
UFCD	9210	DURAÇÃO
FORMADOR/A	Sandra Castelo Branco Brito Pereira	
COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS		
Reconheço... Que aprendi a importância dos aspetos não verbais na comunicação comercial à distância. O que devemos fazer no atendimento não presencial, o que é relevante na forma de comunicar a importância de ter empatia com quem nos ouve e a nossa capacidade de influência. Aprendemos também as leis do que pode e não pode ser feito numa comunicação a distância e o que é mais importante para uma empresa garantir.		
REFLEXÃO		
O mais interessante... O mais interessante foi ter aprendido o que dizer, o que fazer, no atendimento telefónico. Aprendi bases novas e maneiras de comunicar.		
O menos interessante... Nada apontar		
Trabalho realizado Foram realizadas duas fichas e um exame final. Na primeira ficha criámos um diálogo, no atendimento à distância, enquanto na segunda tivemos que comentar várias frases relacionadas com o atendimento à distância.		
Utilidade futura e Relação com outras UFCD's UFCD bastante importante uma vez que engloba vários aspetos do curso todos num só de forma a lançar o produto.		

Dificuldades sentidas e formas de as superar

Nada a apontar

Outras considerações

Formadora veio substituir outro formador, explicou muito bem a matéria face à situação.

João Paulo Neves Lino

Assinatura do Formando

30/12/2022

Data

Bruna Adónis

Assinatura do Mediador

Data