



AÇÃO	21053	
FORMANDO/A	Joao Paulo Neves Lino	
UFCD	9225	DURAÇÃO
FORMADOR/A	Nelson Fernando Faria da Costa Pinto	
COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS		
Reconheço... Que aprendi como falar/escrever em inglês em referência ao atendimento ao cliente. Quais as palavras mais corretas e expressões em inglês no atendimento telefónico. Ter em conta a cultura, forma de falar, expressões em inglês que demonstra profissionalismo ou a falta do mesmo.		
REFLEXÃO		
O mais interessante... O mais interessante foram os exercícios realizados, em que tínhamos que ouvir o áudio e escrever de acordo com o que foi dito. Pode parecer fácil inicialmente, mas é necessária bastante atenção e compreensão do inglês correto.		
O menos interessante... Nada apontar		
Trabalho realizado Foram realizadas cerca de 12 fichas no total. Na fase inicial uma ficha de diagnóstico, depois outra sobre a introdução ao cuidado no tratamento do cliente. Foi dada continuidade com um exercício em que ouvíamos e escrevíamos. Outras fichas foram sobre: Introdução ao tratamento do cliente nível 2; Escuta ativa; Lidar com o cliente ao telefone. Formas dos verbos ao telefone Lidar com problemas e queixas nível 1 & 2		
Utilidade futura e Relação com outras UFCD's UFCD bastante importante, o conhecimento do inglês no que toca ao trato com o cliente via telefone é uma mais valia poderosa no mercado de trabalho.		

Dificuldades sentidas e formas de as superar

Nada a apontar

Outras considerações

Formador bastante comunicativo que forneceu todas as ferramentas para aprendermos da melhor forma o inglês mesmo sem bases.

João Paulo Neves Lino

Assinatura do Formando

18/02/2023

Data

Bruna Adónis

Assinatura do Mediador

Data