



<b>AÇÃO</b>	<b>21053</b>	
<b>FORMANDO/A</b>	Joao Paulo Neves Lino	
<b>UFCD</b>	<b>9225</b>	<b>DURAÇÃO</b>
<b>FORMADOR/A</b>	Nelson Fernando Faria da Costa Pinto	
<b>COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS</b>		
<b>Reconheço...</b> 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.		
<b>REFLEXÃO</b>		
<b>O mais interessante...</b> 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.		
<b>O menos interessante...</b> Nada apontar		
<b>Trabalho realizado</b>  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		
<b>Utilidade futura e Relação com outras UFCD's</b> 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