

SECRETARIADO

Duração: 14h

Formadora: Cristina Fernandes

Modalidade Online

Datas:

- 8 de maio (9h30-13h00 | 14h00 -17h30)
- 9 de maio (9h30-13h00)
- 10 de maio (9h30-13h00)

Conteúdos Programáticos

1. Competências técnicas e comportamentais essenciais ao desempenho das funções. Princípios de gestão de agenda, de gestão de tempo, de gestão de prioridades, de gestão de conflitos, de trabalho em equipa, de gestão de arquivo
2. Comunicação verbal, na oralidade e na escrita. Formas de tratamento
3. A humanização do atendimento em contexto clínico
4. Atendimento presencial: boas práticas e práticas a evitar
Atendimento telefónico: boas práticas e práticas a evitar
5. Atendimento e comunicação em contexto digital (email)
6. A tipologia de mesas e espaços. Os planos de seating.
7. Conceitos básicos e transversais em Protocolo.

