



Atendimento Telefónico em Inglês

Duração: 18 horas

Tipo de Formação: Formação Mais

Resumo

Para alcançar um nível de atendimento de qualidade elevada o Inglês é indispensável no contacto pessoal e acima de tudo ao telefone. A maior parte das vezes, o primeiro contacto é efectuado por este meio, automaticamente transmitimos a imagem da organização para o exterior.

O curso irá abordar essencialmente termos técnicos e gramaticais, inerentes a este tipo de procedimento. **Destina-se a todas as pessoas que trabalham na área do atendimento, quer numa recepção e/ou ao telefone.**

Programa

- Saudações;
- Apresentação;
- Vocabulário específico;
- Dar e solicitar informações ou mensagens;
- Resolução de problemas.

Pré – Requisitos:

Possuir os conhecimentos básicos da Língua Inglesa.

Condições de Funcionamento

Todas as turmas têm a presença de um Formador especializado e qualificado. O curso funciona em sessões presenciais que são ministradas de forma prática, tendo por base um elevado número de simulações em contexto real (situações de *role-play*). É ainda utilizado um manual recomendado, que contém vários exercícios de leitura, escrita e gramática. Após o final do curso, o Formando receberá um certificado de formação profissional.