English version at the end of this document

Ano Letivo	2017-18
Unidade Curricular	ATENDIMENTO E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO
Cursos	SECRETARIADO EXECUTIVO
Unidade Orgânica	Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo
Código da Unidade Curricular	18091013
Área Científica	SECRETARIADO E TRABALHO ADMINISTRATIVO,FORMAÇÃO TÉCNICA
Sigla	FT
Línguas de Aprendizagem	Português
Modalidade de ensino	Presencial
Docente Responsável	Rosária Luísa Gomes Pereira

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Rosária Luísa Gomes Pereira	PL; TP	TP1; PL1	20TP; 47.5PL

* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

ANO	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO*	HORAS DE CONTACTO	HORAS TOTAIS DE TRABALHO	ECTS
2º	S1	20TP; 47.5PL	168	6

* A-Anual;S-Semestral;Q-Quadrimestral;T-Trimestral

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

n/a

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

1. Comprender o papel da comunicação e do atendimento nas organizações.
2. Desenvolver a qualidade do contacto, escuta ativa e empatia.
3. Aumentar a capacidade de argumentação e influência.
4. Reconhecer a importância da relação com o cliente e da satisfação do cliente
5. Perceber o impacto do atendimento nos resultados/performance da empresa/instituição
6. Identificar e enquadrar os tipos, objetivos e etapas de uma negociação;
7. Reconhecer os elementos-chave para a preparação de uma negociação;
8. Utilizar técnicas de comunicação e estratégias numa negociação;
9. Praticar os passos lógicos de uma negociação;
10. Utilizar as técnicas que levem a um resultado final ganhar-ganhar para as partes envolvidas.

Conteúdos programáticos

1. Organização e indivíduo

1.1 A empresa e o secretariado

1.2 A comunicação e a organização do trabalho

2. Processos de atendimento

2.1 Conceito

2.2 Ética no atendimento

2.3 Tipos de atendimento

2.3.1 Atendimento presencial

2.3.2 Atendimento telefónico

2.3.3 Atendimento online

2.5 Fases do processo de atendimento

3. O profissional de atendimento

3.1 Serviço e postura no atendimento

3.2 Relacionamento interpessoal

3.3 Inteligência emocional

3.4 Trabalho em equipa

3.5.Marketing pessoal

3.5.1 Imagem pessoal

3.5.2 Etiqueta e comportamento

4. O cliente

4.1 A qualidade no atendimento

4.2 Conhecer o perfil do cliente

4.3 Técnicas de atendimento

4.3.1 Fases da relação com o cliente

4.4 Gestão de reclamações

4.5 Gestão de conflitos

5. Técnica de negociação

5.5 Conceito

5.2 Tipos de negociação

5.3 Etapas da negociação

5.4 Estratégias de negociação

5.5 Perfil do negociador

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Esta UC inclui aulas de caracter expositivo (teóricas) e um conjunto de atividades práticas (*role play* , debates, estudos de caso, visualização de conteudos multimédia).

Avaliação da UC:

- Componente de Avaliação por Frequência CAF (peso 40%) + Exame (peso 60%)

- Avaliação da CAF: 50% - Teste; 50% - Portefólio de trabalhos (individuais e de grupo)

- Dispensa de exame: CAF>= 12 valores

- Caso seja favorável ao aluno, a nota de exame de época normal pondera com a CAF para o cálculo da nota de admissão a exames posteriores durante o ano letivo de obtenção da CAF.

- Na época especial de conclusão de curso ou de melhoria de classificação, o resultado do exame corresponde a 100% da nota da UC.

- O aluno pode utilizar a CAF obtida no ano letivo anterior na UC, mediante solicitação prévia, por escrito, ao docente.

- Na época especial de conclusão de curso ou de melhoria de classificação, o resultado do exame corresponde a 100% da nota da UC.

Bibliografia principal

Carvalho, J. C. (2010). Negociação para (in)competentes relacionais, Lisboa: Edições Sílabo.

Carvalho, J. C. (2013). Negociação, Lisboa: Edições Sílabo.

Dantas, E.B. (2012). Atendimento ao Público nas Organizações: Quando o Marketing de Serviços Mostra a Cara (6º Ed.), São Paulo: Editora Senac.

Keough, D. (2010). 10 Mandamentos para o Insucesso dos Negócios, Lisboa: Actual Editora.

Las Casas, A. L. (2012). Excelência em Atendimento ao Cliente, São Paulo: M Books.

Moreia, I. (2014). A Excelência no Atendimento (4ªed.), Lisboa: Lidel.

Pease, A. e Pease, B. (2012). Linguagem Corporal no Trabalho, Lisboa: Editor Bizâncio.

Santos, P. (2014). Secretariado, Visão Estratégica para a Competitividade, Viseu: Edições Esgotadas.

Simões, E. (2008). Negociação nas Organizações, Lisboa: Editora RH.

Thompson, L. (2017). A Verdade sobre Negociação, Lisboa: Actual Editora.

Academic Year	2017-18
Course unit	CUSTOMER SERVICE AND NEGOTIATION SKILLS
Courses	SECRETARIADO EXECUTIVO
Faculty / School	Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo
Main Scientific Area	FORMAÇÃO TÉCNICA,SECRETARIADO E TRABALHO ADMINISTRATIVO
Acronym	FT
Language of instruction	Português
Teaching/Learning modality	Presencial
Coordinating teacher	Rosária Luísa Gomes Pereira

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Rosária Luísa Gomes Pereira	PL; TP	TP1; PL1	20TP; 47.5PL

* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	20	47.5	0	0	0	0	0	168

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

Pre-requisites

no pre-requisites

Prior knowledge and skills

n/a

The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)

1. Comprender o papel da comunicação e do atendimento nas organizações.
2. Desenvolver a qualidade do contacto, escuta ativa e empatia.
3. Aumentar a capacidade de argumentação e influência.
4. Reconhecer a importância da relação com o cliente e da satisfação do cliente
5. Perceber o impacto do atendimento nos resultados/performance da empresa/instituição
6. Identificar e enquadrar os tipos, objetivos e etapas de uma negociação;
7. Reconhecer os elementos-chave para a preparação de uma negociação;
8. Utilizar técnicas de comunicação e estratégias numa negociação;
9. Praticar os passos lógicos de uma negociação;
10. Utilizar as técnicas que levem a um resultado final ganhar-ganhar para as partes envolvidas.

Syllabus

1. Organização e indivíduo

1.1 A empresa e o secretariado

1.2 A comunicação e a organização do trabalho

2. Processos de atendimento

2.1 Conceito

2.2 Ética no atendimento

2.3 Tipos de atendimento

2.3.1 Atendimento presencial

2.3.2 Atendimento telefónico

2.3.3 Atendimento online

2.5 Fases do processo de atendimento

3. O profissional de atendimento

3.1 Serviço e postura no atendimento

3.2 Relacionamento interpessoal

3.3 Inteligência emocional

3.4 Trabalho em equipa

3.5.Marketing pessoal

3.5.1 Imagem pessoal

3.5.2 Etiqueta e comportamento

4. O cliente

4.1 A qualidade no atendimento

4.2 Conhecer o perfil do cliente

4.3 Técnicas de atendimento

4.3.1 Fases da relação com o cliente

4.4 Gestão de reclamações

4.5 Gestão de conflitos

5. Técnica de negociação

5.5 Conceito

5.2 Tipos de negociação

5.3 Etapas da negociação

5.4 Estratégias de negociação

5.5 Perfil do negociador

Teaching methodologies (including evaluation)

Esta UC inclui aulas de caracter expositivo (teóricas) e um conjunto de atividades práticas (*role play* , debates, estudos de caso, visualização de conteudos multimédia, colaboração em eventos).

Avaliação da UC:

- Componente de Avaliação por Frequência CAF (peso 40%) + Exame (peso 60%)

- Avaliação da CAF: 50% - Teste; 50% - Portefólio de trabalhos (individuais e de grupo)

- Dispensa de exame: CAF>= 12 valores

- Caso seja favorável ao aluno, a nota de exame de época normal pondera com a CAF para o cálculo da nota de admissão a exames posteriores durante o ano letivo de obtenção da CAF.

- Na época especial de conclusão de curso ou de melhoria de classificação, o resultado do exame corresponde a 100% da nota da UC.

- O aluno pode utilizar a CAF obtida no ano letivo anterior na UC, mediante solicitação prévia, por escrito, ao docente.

- Na época especial de conclusão de curso ou de melhoria de classificação, o resultado do exame corresponde a 100% da nota da UC.

Main Bibliography

Carvalho, J. C. (2010). Negociação para (in)competentes relacionais, Lisboa: Edições Sílabo.

Carvalho, J. C. (2013). Negociação, Lisboa: Edições Sílabo.

Dantas, E.B. (2012). Atendimento ao Público nas Organizações: Quando o Marketing de Serviços Mostra a Cara (6º Ed.), São Paulo: Editora Senac.

Keough, D. (2010). 10 Mandamentos para o Insucesso dos Negócios, Lisboa: Actual Editora.

Las Casas, A. L. (2012). Excelência em Atendimento ao Cliente, São Paulo: M Books.

Moreia, I. (2014). A Excelência no Atendimento (4ªed.), Lisboa: Lidel.

Pease, A. e Pease, B. (2012). Linguagem Corporal no Trabalho, Lisboa: Editor Bizâncio.

Santos, P. (2014). Secretariado, Visão Estratégica para a Competitividade, Viseu: Edições Esgotadas.

Simões, E. (2008). Negociação nas Organizações, Lisboa: Editora RH.

Thompson, L. (2017). A Verdade sobre Negociação, Lisboa: Actual Editora.