English version at the end of this document

Ano Letivo	2020-21
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 e à distância.
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 verbal e não verbal

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 expositivas e um conjunto de atividades práticas (*role play* , debates, estudos de caso, multimédia e colaboração em eventos).

Avaliação da UC:

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

- Avaliação da CAF: 60% - Teste; 40% - Trabalhos ind. e/ou 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.

Nota: Nos termos da DRT 59/2015, art. 6º, a frequência é obrigatória, considerando que o aluno cumpre o dever de assiduidade a uma UC quando não ultrapassa o número limite de faltas correspondentes a 25% do número de horas de contato.

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 (4ª ed.), 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	2020-21
Course unit	CUSTOMER SERVICE AND NEGOTIATION SKILLS
Courses	
Faculty / School	SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM
Main Scientific Area	
Acronym	
Language of instruction	Portuguese
Teaching/Learning modality	Presential and remotely.
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. Understand the role of communication and service in organizations.
2. Develop contact quality, active listening and empathy.
3. Increase the capacity for presenting arguments and influencing.
4. Recognize the importance of customer relationships and customer satisfaction
5. To perceive the impact of the attendance on the results / performance of the company / institution
6. Identify and contextualize types, objectives and stages of a negotiation;
7. Recognize the key elements for the preparation of a negotiation;
8. Use communication techniques and strategies in a negotiation;
9. Practice the logical steps of a negotiation;
10. Use techniques that lead to a win-win end result for the parties involved.

Syllabus

1. The organization and the individual

1.1 The company and the secretariat

1.2 Verbal and non-verbal communication

2. Customer Service

2.1 Concepts

2.2 Ethics in customer service

2.3 Types of customer service

2.3.1 Face-to-face contact

2.3.2 Answering the telephone

2.3.3 Online customer service

2.5 Phases of the customer service process

3. The professional service

3.1 Service and customer service posture

3.2 Interpersonal relationship

3.3 Emotional Intelligence

3.4 Teamwork

3.5. Personal marketing

3.5.1 Personal Image

3.5.2 Etiquette and behavior

4. The customer

4.1 The quality of customer service

4.2 Knowing the customer profile

4.3 Customer Service Techniques

4.3.1 Stages of the relationship with the customer

4.4 Complaint management

4.5 Conflict management

5. Negotiaition techniques

5.1 Concepts

5.2 Types of negotiation

5.3 Steps of negotiation

5.4 Negociation strategies

Teaching methodologies (including evaluation)

Methodology: theoretical classes and a set of activities (role-play, debates, case studies, multimedia, event support).

- Continuous Assessment (CA) Component (Weight 40%) + Exam (Weight 60%)

- Assessment of the CA: 60% - Test; 40% - Individual and /or group work

Students with a final CA grade of >=12 are exempt from the exam.

If favorable to the student, the exam mark from the 1st exam period calculated with the CA grade will be applied for admission to further exam periods during the same academic year.

In the Special Exam Period for concluding the Course, or for improving the final classification, the exam weighting is 100%.

The student may use the CA grade obtained in the previous academic year by applying in writing to the course unit teacher.

Note: Under the terms of DRT 59/2015, article 6, attendance is mandatory, provided that absences do not exceed 25% of the number of contact hours.

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 Car* a (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. & 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.