

---

**Ano Letivo** 2022-23

---

**Unidade Curricular** ATENDIMENTO E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

---

**Cursos** SECRETARIADO EXECUTIVO

---

**Unidade Orgânica** Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

---

**Código da Unidade Curricular** 18091034

---

**Área Científica** SECRETARIADO E TRABALHO ADMINISTRATIVO

---

**Sigla**

---

**Código CNAEF (3 dígitos)** 346

---

**Contributo para os Objetivos de  
Desenvolvimento Sustentável - 8 e 16  
ODS (Indicar até 3 objetivos)**

---

**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 | 9TP; 33PL                   |

\* 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                        | 9TP; 33PL         | 130                      | 5    |

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

---

**Precedências**

Sem precedências

---

**Conhecimentos Prévios recomendados**

n.a.

---

**Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)**

1. Compreender 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. Perceber o impacto do atendimento nos resultados/performance da empresa/instituição.
5. Reconhecer a importância da relação com o cliente e da satisfação do cliente.
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. O processo de comunicação**

#### 1.1 comunicação oral verbal

#### 1.2 A comunicação não verbal

### **2. Processos de atendimento**

#### 2.1 Conceito

#### 2.2 Tipos de atendimento

##### 2.2.1 Atendimento presencial

##### 2.2.2 Atendimento telefónico

##### 2.2.3 Atendimento online

#### 2.3 Fases do processo de atendimento

### **3. O profissional de atendimento**

#### 3.1 Serviço e postura no atendimento

#### 3.2. Marketing pessoal

##### 3.2.1 Imagem pessoal

##### 3.2.2 Etiqueta e comportamento

### **4. O cliente**

#### 4.1 A qualidade no atendimento

#### 4.2 Conhecer o perfil do cliente

##### 4.2.1 Fases da relação com o cliente

#### 4.3 Gestão de reclamações

### **5. Técnica de negociação**

#### 5.1 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 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  $\geq$  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: Regulamento de Avaliação da UAlg, ponto 3 do art.º 6, a assiduidade é obrigatória, não podendo o aluno exceder o número limite de faltas, correspondente a 25% das horas de contacto totais.

---

### **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 (6ª 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** 2022-23

---

**Course unit** CUSTOMER SERVICE AND NEGOTIATION SKILLS

---

**Courses** Executive Secretarial Studies

---

**Faculty / School** SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

---

**Main Scientific Area**

---

**Acronym**

---

**CNAEF code (3 digits)** 346

---

**Contribution to Sustainable Development Goals - SGD (Designate up to 3 objectives)** 8 e 16

---

**Language of instruction** Portuguese

---

**Teaching/Learning modality** Classroom-based learning

**Coordinating teacher** Rosária Luísa Gomes Pereira

| Teaching staff              | Type   | Classes  | Hours (*) |
|-----------------------------|--------|----------|-----------|
| Rosária Luísa Gomes Pereira | PL; TP | TP1; PL1 | 9TP; 33PL |

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

| Contact hours | T | TP | PL | TC | S | E | OT | O | Total |
|---------------|---|----|----|----|---|---|----|---|-------|
|               | 0 | 9  | 33 | 0  | 0 | 0 | 0  | 0 | 130   |

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 the quality of contact, active listening, and empathy.
3. Increase the capacity for argumentation and influence.
4. Realize the impact of the service on the results/performance of the company/institution.
5. Recognize the importance of customer relationships and customer satisfaction.
6. Identify and frame the types, objectives, and stages of negotiation.
7. Recognize the key elements for preparing a trade.
8. Use communication techniques and strategies in a negotiation.
9. Practice the logical steps of negotiation.
10. Use techniques that lead to a win-win result for the parties involved

## **Syllabus**

1. The communication process
  - 1.1 verbal oral communication
  - 1.2 Nonverbal communication
2. Service processes
  - 2.1 Concept
  - 2.2 Types of service
    - 2.2.1 Face-to-face care
    - 2.2.2 Telephone answering
    - 2.2.3 Online service
  - 2.3 Phases of the service process
3. The service professional
  - 3.1 Service and posture in care
  - 3.2. Personal marketing
    - 3.2.1 Personal image
    - 3.2.2 Label and behavior
4. The customer
  - 4.1 Quality in care
  - 4.2 Knowing the customer's profile
    - 4.2.1 Phases of customer relationship
  - 4.3 Complaint management
5. Trading technique
  - 5.1 Concept
  - 5.2 Types of trading
  - 5.3 Negotiation steps
  - 5.4 Trading strategies
  - 5.5 Trader profile

---

### Teaching methodologies (including evaluation)

This UC includes theoretical classes and a set of practical activities (role-play, debates, case studies).

UC evaluation: CAF Frequency Assessment Component (weight 40%) + Examination (weight 60%)

- CAF evaluation: 60% + Test; 40% - Individual and/or group work.

- Exam waiver: CAF  $\geq$  12 values.

- If it is favorable to the student, the normal season exam grade weights with CAF to calculate the grade of admission to subsequent exams during the school year of obtaining the CAF.

- At the special time of completion of the course or improvement of classification, the test result corresponds to 100% of the UC grade.

- The student can use the CAF obtained in the previous school year at the unit, upon prior written request to the teacher.

Note: According to UAlg Assessment Regimentations, item 3 of article 6, attendance is mandatory, and students cannot exceed the limited number of absences, i.e. 25% of the total 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 Cara* (6ª 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.