



TÉCNICO/A DE COMUNICAÇÃO E SERVIÇO DIGITAL

DESCRIÇÃO DA QUALIFICAÇÃO

Assegurar a comunicação comercial e o serviço ao cliente em entidades de diferentes tipologias, através de meios interativos ou digitais.

ATIVIDADES PRINCIPAIS

- Atender e aconselhar os clientes relativamente a produtos ou serviços através de meios interativos ou digitais.
- Receber e gerir pedidos de assistência de clientes relativamente a produtos ou serviços através de meios interativos ou digitais.
- Tratar e encaminhar reclamações de clientes através de meios interativos ou digitais.
- Implementar e monitorizar estratégias de promoção de produtos e serviços através de meios interativos ou digitais.
- Vender e assegurar os procedimentos da venda em meios interativos ou digitais.
- Registrar, resolver e encaminhar situações comerciais, faturação, contencioso, pontos de situação sobre pedidos em curso e identificação de oportunidades de venda.
- Coordenar a atividade das equipas de trabalho em contact centre.

PLANO DE ESTUDOS

Formação Sociocultural

Viver em português
Comunicar em Língua Inglesa
Mundo Atual
Desenvolvimento social e pessoal
Tecnologias de Informação e Comunicação

Formação Científica

Matemática e Realidade
Direito
Economia

Formação Tecnológica

Setor do comércio e serviços conceitos e princ. Gerais
Atividade do profissional de Téc. de Com. e Serv. Digital
Ambiente, Seg., Hig. e Saúde no Trab. conceitos básicos
Processo de comunicação
Comunicação escrita – serviço ao cliente
Qualidade e satisfação do cliente
Inteligência emocional
Técnicas de negociação e venda
E-marketing – princípios gerais
Fidelização e recuperação de clientes
Atendimento não presencial ao cliente
Processo de venda não presencial
Gestão de reclamações – venda não presencial
Neuromarketing
Marketing digital
Marketing 3.0
Meios de comunicação digital
Planos e campanhas de comum. – venda não presencial
Social media
Gestão de conteúdos digitais
Gestão de mobile
Gestão de equipas
Gestão do stress do profissional
Língua inglesa – com. e serv. ao cliente não presencial

Formação Prática

Formação Prática em Contexto de Trabalho

Versão: dezembro 2020

O MEU

FUTURO

COMEÇA AQUI ...