

Inteligência emocional

Criada em 2016-05-08

DESIGNAÇÃO DA UFCD: Inteligência emocional

CÓDIGO DA UFCD: 9208

CARGA HORÁRIA: 25 horas

PONTOS DE CRÉDITO: 2.25

Objetivos

- Reconhecer o assistente enquanto elemento impulsionador da atividade de relacionamento com os clientes.
- Criar uma experiência positiva no cliente.
- Identificar o ciclo experiencial do cliente.
- Reconhecer a importância do relacionamento intrapessoal e interpessoal.
- Reconhecer a importância do assistente enquanto gerador de emoções positivas.

Conteúdos

- Estilos de relacionamento interpessoal
 - Passivo
 - Agressivo
 - Manipulador
 - Assertivo
- Inteligência emocional
 - Funcionamento da inteligência emocional
 - Importância do relacionamento intrapessoal e interpessoal
 - Competências emocionais
 - Desenvolvimento das competências emocionais
 - O assistente enquanto elemento impulsionador da atividade de relacionamento com os clientes

- Experiência positiva no cliente
- Ciclo experiencial do cliente
- Importância do assistente enquanto gerador de emoções positivas
- Características de um assistente
 - Perfil de um assistente
 - Missão do serviço ao cliente
- Inteligência emocional e criatividade na capacidade de comunicar
 - A mais-valia da inteligência emocional na habilidade de comunicar
Desenvolvimento de competências emocionais nas relações com os outros
 - Desenvolvimento de competências de escuta na relação com os outros
- Identificação e desenvolvimento do seu nível de empatia com os outros
- O reforço da capacidade de dinamização de grupos
 - Estratégias de motivação de grupos
 - Competências emocionais e gestão de conflitos em grupos (de trabalho / de formação)

Qualificações

- 341346 - Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital

Percursos de curta e média duração

- Liderança e criatividade