

Cursos de Aprendizagem



INSTITUTO DO EMPREGO
E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Centro de Emprego e Formação
Profissional de Leiria



Constrói o teu Futuro

Os Cursos de **Aprendizagem**
conferem **certificação profissional**
(nível 4 de qualificação) e
12º ano de escolaridade)

Morada: Rua de S. Francisco, n.º 32 1º
Dto , 2400-230 Leiria

Telefone: 244 239 750
Fax: 244 239 775
Email: sfp.leiria@iefp.pt

**Técnico/a de Comunicação
e Serviço Digital
Marinha Grande**

Início Previsto: abril 2017

Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital

O que são Cursos de Aprendizagem?

Os cursos de aprendizagem permitem obter uma certificação escolar e profissional, privilegiando a inserção no mercado de trabalho, potenciada por uma forte componente de formação realizada em contexto de empresa, e possibilitam o prosseguimento de estudos de nível superior.

Possuem a duração* de 3700 horas (2,5 anos), e englobam estágio com a duração* de 1500 horas

Destinatários:

Jovens com idade inferior a 25 anos

Detentores do 9.º ano de escolaridade ou superior, sem conclusão do 12.º ano

Apoios (Variáveis face à situação do agregado familiar, dentro dos limites legalmente estabelecidos):

- Bolsa de formação
- Subsídio de refeição
- Bolsa para material de estudo
- Despesas de transporte ou Subsídio de transporte
- Subsídio de acolhimento

*Duração aproximada, variável consoante a área profissional

Descrição da Profissão:

O/a Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital é o profissional que assegura a comunicação comercial e o serviço ao cliente em entidades de diferentes tipologias, através de meios interativos ou digitais.

Saídas Profissionais:

- Empresas com contact centres.



Competências a adquirir no percurso formativo:

- 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.

Cofinanciado por:

