

PROGRAMA DE FORMAÇÃO

Curso de Formação	Inteligência emocional (UFCD 9208)
Objetivos:	<p>Reconhecer o assistente enquanto elemento impulsionador da atividade de relacionamento com os clientes.</p> <p>Criar uma experiência positiva no cliente.</p> <p>Identificar o ciclo experiencial do cliente.</p> <p>Reconhecer a importância do relacionamento intrapessoal e interpessoal.</p> <p>Reconhecer a importância do assistente enquanto gerador de emoções positivas.</p>
Destinatários/as:	<p>Ativos/as empregados/as com o 9º ano de escolaridade ou mais.</p> <p>Desempregados/as de curta duração (há menos de 12 meses), com o 12º ano de escolaridade ou mais.</p>
Carga Horária:	25 horas
Conteúdos Programáticos:	<ul style="list-style-type: none"> • Estilos de relacionamento interpessoal • Inteligência emocional • Características de um assistente • Inteligência emocional e criatividade na capacidade de comunicar • Identificação e desenvolvimento do seu nível de empatia com os outros • O reforço da capacidade de dinamização de grupos
Metodologias de Avaliação:	<p>Avaliação diagnóstica e avaliação das aprendizagens final</p> <p>Avaliação de satisfação</p>
Modalidade de Formação:	Formação Contínua
Forma de Organização da Formação:	Presencial, em sala
Assiduidade e Certificação:	<p>Todos/as os/as participantes terão que estar presentes a um mínimo de 90% do total de horas de formação. Isto é, só poderão faltar a 2,5 horas.</p> <p>Será emitido Certificado de Qualificações (SIGO) a todos/as os/as participantes que obtenham avaliação das aprendizagens positiva e cumpram a regra de assiduidade.</p>
Observações	<p>GRATUITO</p> <p>Subsídio de alimentação de 4,77€ por cada dia de formação frequentado, e desde que frequentado em pelo menos 3 horas de formação/dia (no horário pós-laboral do formando/a)</p> <p>Local de Realização: Salas de Formação da Caixa de Crédito Agrícola de Mortágua, na Rua Dr. José Lopes de Oliveira, 16, 3450-154 Mortágua.</p> <p>Horário: Pós-laboral (19h às 22h30 / 23h00)</p> <p>Critérios de Seleção:</p> <p>1º Se a UFCD já tenha sido anteriormente frequentada é automaticamente excluído</p> <p>2º Adequação ao perfil (especialmente habilitações literárias e situação face ao emprego)</p> <p>3º Data e hora de inscrição</p>

CRONOGRAMA - Inteligência emocional (UFCD 9208)

Sessões Nº	1	2	3	4	5	6	7
Data	22/Jan	24/Jan	29/Jan	31/Jan	05/Fev	07/Fev	12/Fev
Horário	19h-22h30	19h-22h30	19h-22h30	19h-22h30	19h-22h30	19h-22h30	19h-23h

Cofinanciado por:

