

Curso: Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital
Nível: EFA NS 3 Tipo A

Área de Competência	Cod.	Designação da UFCD	Horas
Cidadania e Profissionalidade	CP1	Liberdade e responsabilidade democráticas	50
	CP4	Processos identitários	50
	CP 5	Deontologia e princípios éticos	50
Sociedade Tecnologia e Ciência	STC 5	Redes de informação e comunicação	50
	STC 6	Modelos de urbanismo e mobilidade	50
	STC 7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50
Cultura, Língua e Comunicação	CLC 5	Cultura, comunicação e média	50
	CLC 6	Culturas de urbanismo e mobilidade	50
	CLC 7	Fundamentos de cultura língua e comunicação	50
	CLC LEI	Língua estrangeira - iniciação	50
	CLC LEC	Língua estrangeira - continuação	50
	Portefólio Reflexivo de Aprendizagens	PRA	Portefólio Reflexivo de Aprendizagens
Formação Tecnológica	9203	Setor do Comércio e Serviços - Conceito e Princípios Gerais	25
	9204	Atividades do Profissional de Técnico de Comunicação e Serviço Digital	25
	0349	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - Conceitos Básicos	25
	9205	Processo de Comunicação	50
	9206	Comunicação Escrita - Serviço ao Cliente	50
	9207	Qualidade e Satisfação do Cliente	25
	9208	Inteligência Emocional	25
	7843	Técnicas de Negociação e Venda	50
	9209	E-marketing - princípios gerais	50
	9210	Atendimento não presencial ao cliente	50
	9211	Fidelização e recuperação de clientes	25
	9212	Gestão de Reclamações - venda não presencial	25
	9213	Neuromarketing	50
	9214	Marketing Digital	25
	9215	Marketing 3.0	25
	9216	Meios de Comunicação Digital	25
	9217	Planos e Campanhas de Comunicação - Venda não presencial	50
	9218	Campanhas de Serviços Ativos e Serviços reativos	50
	9219	Social Media	25
	9220	Gestão de Conteúdos Digitais	25
	9221	Gestão de Mobile	50
	9222	Processo de Venda não presencial	50
	7844	Gestão de Equipas	25
	7229	Gestão de Stress do Profissional	25
	9223	Documentação Comercial - assistência ao cliente não presencial	25
9224	Sistemas digitais e gestão documental	25	
9225	Língua Inglesa - comunicação e serviço ao cliente não presencial	50	
Bolsa de UFCDs (100 horas opc.)	9226	Gestão da Informação do Cliente	25
	7853	Ideias e Oportunidades de Negócio	50
	7854	Plano de Negócios - Criação de Micronegócios	25
Formação Prática em Contexto de Trabalho		Formação Prática em Contexto de Trabalho	210
Carga Horária total			1895