

# Inteligência Emocional

## 25 H

UFCD 9208

### DESTINATÁRIOS

Ativos empregados e desempregados, com idade superior a 18 anos que, independentemente da sua profissão ou ocupação atual, desejem efetuar formação na especialidade do curso.

### 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)

## METODOLOGIA DE ENSINO

Espaço equipado com todos os recursos didáticos necessários e mobiliário que respeite as regras de ergonomia dos formadores e dos formandos.

Espaço amplo o suficiente para permitir a concretização de dinâmicas de grupo.

A formação será organizada numa perspectiva teórico-prática, com recurso a suporte audio-visual e participação activa do aluno. Versará a apresentação, análise e discussão de casos práticos.

A avaliação da formação é constituída por testes e/ou trabalhos e/ou relatórios.

Documentação de apoio com o desenvolvimento de temas abordados durante a formação.

## INVESTIMENTO

O formando está sujeito ao pagamento de uma taxa de inscrição, no valor de € 10,00. Este montante não terá que ser despendido pelo formando, será deduzido no valor do subsídio de alimentação que vai receber por cada dia de formação (€ 6).

O formando associado a sindicato afeto à UGT tem direito ao desconto de 50% sobre o valor da taxa de inscrição.

O formando que estiver na condição de “desempregado” está isento de pagamento da taxa de inscrição.

## CERTIFICAÇÃO

No final do curso os participantes receberão um Certificado de Qualificações, quando alcancem os objetivos definidos e com participação em, pelo menos, 90% da duração da formação.

Esta UFCD - Unidade de Formação Modular Certificada está integrada no Catálogo Nacional de Qualificações e faz parte de um percurso de qualificação de nível 4, pelo que a certificação nesta UFCD contribui para uma qualificação profissional daquele nível.