

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

Ligações úteis

› ANQEP (<http://www.anqep.gov.pt/default.aspx?e=1>)

› IEFP (<https://www.iefp.pt/>)

› DGEstE (<https://www.dgeste.mec.pt/>)

› DGERT (<https://www.dgert.gov.pt/>)

› Portal Qualifica (<https://www.qualifica.gov.pt>)

› Portal da Oferta Formativa
(<https://www.ofertaformativa.gov.pt/>)

› Cedefop (<http://www.cedefop.europa.eu/pt>)

› Skills Panorama
(<https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en>)

› OIT
(<https://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/htm>)

› OCDE (<http://www.oecd.org/>)

› União Europeia (https://europa.eu/european-union/index_pt)

Contactos

📍 Av. 24 de Julho, nº138, 1399-026 Lisboa

☎ +351 213 943 700

✉ anqep@anqep.gov.pt (<mailto:anqep@anqep.gov.pt>)

📘 (<https://pt-pt.facebook.com/ANQEP/>) 🐦 (<https://twitter.com/anqep>)

📷 (<https://www.instagram.com/anqep.ip/>)

AVISOS LEGAIS (/avisosLegais)

© Copyright 2008-2025 Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P.

 **REPÚBLICA
PORTUGUESA** (<https://www.portugal.gov.pt>)

 **ANQEP**
AGÊNCIA NACIONAL
PARA A QUALIFICAÇÃO E O
ENSINO PROFISSIONAL, I.P. (<https://www.anqep.gov.pt/>)

Cofinanciado pela
União Europeia

