



## **Perfil Profissional - Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital**

O/A técnico/a de Comunicação e Serviço Digital é o profissional qualificado apto a assegurar a comunicação comercial e o serviço ao cliente em entidades de diferentes tipologias, através de meios interativos e digitais.

## **Atividades Principais - Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital**

- Atender e aconselhar os clientes relativamente a produtos ou serviços através de meios interativos ou digitais.
- Apoiar na instalação, ativação, configuração e utilização de produtos e serviços comercializados aos clientes.
- 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.
- Realizar contactos em outbound, de “follow up”, para recolha de informação, assim como, de promoção de produtos e serviços com vista à sua comercialização.
- Vender e assegurar os procedimentos da venda em meios interativos ou digitais.
- Registar, 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.



## Plano de Estudos

Componente de Formação Sociocultural	Total
Português	320
Língua Estrangeira I	220
Área de Integração	220
Tecnologias de Informação e Comunicação	100
Educação Física	140
Componente de Formação Científica	
Economia	200
Matemática	200
Psicologia	100
Componente de Formação Técnica	
Comércio	300
Comunicação e Sistemas Digitais	350
Marketing e Gestão	400
Formação em Contexto de Trabalho	600
<b>Total de Horas de Curso</b>	<b>3150</b>