



BALANÇO FINAL DO MÓDULO

Formando/a:	Francisco Reis
Ação:	Técnico Auxiliar de Farmácia nº 6 - NSPRO
Módulo:	0704 – Atendimento – técnicas de comunicação
Formador/a:	Neusa Fontes
Data:	25/09/2023

Objetivos

- Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos.

Conteúdos

- Etapas do atendimento
 - Acolhimento
 - Diferentes tipos de contextos
 - Diferentes tipos de públicos
 - Características essenciais do atendedor
 - Aspectos comunicacionais verbais e não verbais
 - Escuta ativa - Alinhamento com o contexto organizacional
 - Resolução / Encaminhamento da situação
 - Despedida
- Regras do atendimento presencial e telefónico
 - Códigos de comunicação verbal e /ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento
 - Facilitadores de comunicação

Os conteúdos abordados nesta UFCD – Atendimento – técnicas de comunicação, ministrada pela formadora Neusa Fontes, irão ser uma mais-valia para o meu futuro. Uma vez que, a formação me dará uma certificação de Técnico Auxiliar de Farmácia. Todos os conteúdos lecionados neste curso, são de extrema importância para o trabalho a desempenhar no futuro.

Ao longo da UFCD adquiri conhecimentos valiosos sobre a aplicação de técnicas de comunicação em situações de atendimento ao público em diferentes contextos. Essa formação proporcionou-me uma compreensão mais profunda das etapas do atendimento, as regras envolvidas e os facilitadores de comunicação.

Um dos objetivos centrais dessa UFCD era a aplicação efetiva de técnicas de comunicação em diversas situações de atendimento. Entendi a importância de reconhecer e adaptar o meu comportamento e comunicação para diferentes contextos e tipos de público. Cada situação de atendimento requer uma abordagem específica, levando em consideração as características essenciais do atendedor e o contexto organizacional em que estamos inseridos. A escuta ativa, por exemplo, é uma habilidade fundamental que permite estabelecer uma conexão genuína com o público e compreender as suas necessidades de forma eficaz.

A resolução e o encaminhamento adequado de situações também foram abordados na formação. Aprender a lidar com reclamações, dúvidas e problemas dos clientes é essencial para oferecer um serviço de



qualidade. Compreendi a importância de agir de forma proativa, identificando as melhores soluções e, quando necessário, encaminhando a situação para instâncias superiores. Essa abordagem profissional demonstra empatia e compromisso com a satisfação do cliente.

Outro aspeto essencial do atendimento é a despedida adequada. Essa etapa muitas vezes é negligenciada, mas é crucial para transmitir uma boa impressão final ao cliente. Agradecer, desejar um bom dia e garantir que todas as suas necessidades tenham sido atendidas são elementos que compõem uma despedida efetiva. Além das etapas do atendimento, a UFCD também abordou as regras específicas para o atendimento presencial e telefónico. Aprendi a importância dos códigos de comunicação verbal e não verbal nos diferentes contextos de atendimento. A linguagem corporal, tom de voz, expressões faciais e postura desempenham um papel fundamental na forma como nos comunicamos com o público. Também compreendi a importância de usar uma linguagem clara e acessível, evitando jargões técnicos que possam dificultar a compreensão dos clientes.

Gostaria de salientar que o trabalho de pesquisa realizado sobre o tema "[As atitudes do profissional de atendimento conforme o tipo de cliente e postura](#)" foi preponderante para aprofundar o entendimento sobre a importância de uma abordagem adequada em diferentes situações. Essa pesquisa permitiu compreender que cada cliente possui características e necessidades distintas, exigindo uma postura flexível e empática por parte do profissional. Além disso, ficou evidente a relevância de estar atento aos sinais não verbais e de praticar a escuta ativa, a fim de identificar as necessidades reais do cliente e oferecer soluções personalizadas. Esses conhecimentos adquiridos são essenciais para proporcionar um atendimento de qualidade e construir relações duradouras com os clientes.

Em resumo, a UFCD 0704 - Atendimento - técnicas de comunicação proporcionou uma base sólida para que eu possa atuar como técnico auxiliar de Farmácia, implementando técnicas de comunicação eficazes em diversas situações de atendimento. A formação abordou de forma abrangente as etapas do atendimento, as regras do atendimento presencial e telefónico. Estou confiante de que esses conhecimentos adquiridos me tornarão um profissional mais preparado e capaz de oferecer um serviço de qualidade, garantindo a satisfação e a fidelização dos clientes.

Agradeço à formadora Neusa Fontes por seu comprometimento e entusiasmo ao conduzir as sessões, tornando mais acessível à assimilação dessas informações que considero de extrema importância para o meu desenvolvimento. A sua orientação e especialização foram fundamentais para o meu progresso nesta área.

Palavras-Chave: Técnicas de comunicação, Atendimento ao público, Contextos e públicos diversos, Escuta ativa, Resolução de situações