

# Curso

Atendimento Telefónico e Online  
em Inglês no Local de Trabalho





## Curso

### Atendimento Telefónico e Online em Inglês no Local de Trabalho

- » Modalidade: **online**
- » Duração: **6 semanas**
- » Certificação: **TECH Universidade Tecnológica**
- » Créditos: **6 ECTS**
- » Horário: **ao seu próprio ritmo**
- » Exames: **online**

Acesso ao site: [www.techtute.com/pt/escola-gestao/curso/atendimento-telefonico-online-ingles-local-trabalho](http://www.techtute.com/pt/escola-gestao/curso/atendimento-telefonico-online-ingles-local-trabalho)

# Índice

01

Boas-vindas

---

*pág. 4*

02

Porquê estudar na TECH?

---

*pág. 6*

03

Porquê o nosso programa?

---

*pág. 10*

04

Objetivos

---

*pág. 14*

05

Estrutura e conteúdo

---

*pág. 20*

06

Metodologia

---

*pág. 26*

07

Perfil dos nossos alunos

---

*pág. 34*

08

Impacto para a sua carreira

---

*pág. 38*

09

Benefícios para a sua empresa

---

*pág. 42*

10

Certificação

---

*pág. 46*

# 01

# Boas-vindas

As empresas que operam em ambientes internacionais procuram empregados com boas competências de comunicação, tanto em espanhol como em inglês. Muitas vezes, quando se começa a aprender uma língua, as competências de compreensão e expressão oral são mais difíceis de desenvolver, mas são também essenciais para demonstrar o conhecimento de uma língua. Deste modo, este curso não só irá impulsionar o crescimento pessoal dos alunos, mas também das empresas onde se inserem profissionalmente, uma vez que estarão mais aptos a lidar com clientes, parceiros ou fornecedores de diferentes nacionalidades, quer através de conversas telefónicas, quer através da Internet.



Curso de Atendimento Telefónico e Online em Inglês no Local de Trabalho  
TECH Universidade Tecnológica



“

*Falar inglês forma adequada abrirá portas a um mercado de trabalho internacional e altamente competitivo”*

02

# Porquê estudar na TECH?

A TECH é a maior escola de gestão do mundo, 100% online. É uma Escola de Gestão de elite, com um modelo dos mais elevados padrões acadêmicos. Um centro internacional de ensino de alto desempenho e de competências intensivas de gestão.



“

*A TECH é uma universidade na vanguarda da tecnologia, que coloca todos os seus recursos à disposição do estudante para o ajudar a alcançar o sucesso empresarial"*

## Na TECH Universidade Tecnológica



### Inovação

A universidade oferece um modelo de aprendizagem em linha que combina a mais recente tecnologia educacional com o máximo rigor pedagógico. Um método único com o mais alto reconhecimento internacional que fornecerá as chaves para o estudante se desenvolver num mundo em constante mudança, onde a inovação deve ser a aposta essencial de qualquer empresário.

“Caso de Sucesso Microsoft Europa” por incorporar um sistema multi-vídeo interativo inovador nos programas.



### As exigências mais altas

O critério de admissão da TECH não é económico. Não é necessário fazer um grande investimento para estudar nesta universidade. No entanto, para se formar na TECH, serão testados os limites da inteligência e capacidade do estudante. Os padrões académicos desta instituição são muito elevados...

**95%**

dos estudantes do TECH completam com sucesso os seus estudos



### Networking

Profissionais de todo o mundo participam na TECH, para que os estudantes possam criar uma grande rede de contactos que será útil para o seu futuro.

**+100.000**

gestores formados todos os anos

**+200**

nacionalidades diferentes



### Empowerment

O estudante vai crescer de mãos dadas com as melhores empresas e profissionais de grande prestígio e influência. A TECH desenvolveu alianças estratégicas e uma valiosa rede de contactos com os principais atores económicos dos 7 continentes.

**+500**

acordos de colaboração com as melhores empresas



### Talento

Este programa é uma proposta única para fazer sobressair o talento do estudante no ambiente empresarial. Uma oportunidade para dar a conhecer as suas preocupações e a sua visão de negócio.

A TECH ajuda os estudantes a mostrar o seu talento ao mundo no final deste programa.



### Contexto Multicultural

Ao estudar na TECH, os estudantes podem desfrutar de uma experiência única. Estudará num contexto multicultural. Num programa com uma visão global, graças ao qual poderá aprender sobre a forma de trabalhar em diferentes partes do mundo, compilando a informação mais recente que melhor se adequa à sua ideia de negócio.

Os estudantes da TECH provêm de mais de 200 nacionalidades.

A TECH procura a excelência e, para isso, tem uma série de características que a tornam uma universidade única:



### Análises

---

A TECH explora o lado crítico do aluno, a sua capacidade de questionar as coisas, a sua capacidade de resolução de problemas e as suas capacidades interpessoais.



### Excelência académica

---

A TECH oferece aos estudantes a melhor metodologia de aprendizagem on-line. A universidade combina o método *Relearning* (a metodologia de aprendizagem mais reconhecida internacionalmente) com Case Studies Tradição e vanguarda num equilíbrio difícil, e no contexto do itinerário académico mais exigente.



### Economia de escala

---

A TECH é a maior universidade online do mundo. Tem uma carteira de mais de 10.000 pós-graduações universitárias. E na nova economia, **volume + tecnologia = preço disruptivo**. Isto assegura que os estudos não são tão caros como noutra universidade.



### Aprenda com os melhores

---

A equipa docente da TECH explica na sala de aula o que os levou ao sucesso nas suas empresas, trabalhando num contexto real, animado e dinâmico. Professores que estão totalmente empenhados em oferecer uma especialização de qualidade que permita aos estudantes avançar nas suas carreiras e se destacar no mundo dos negócios.

Professores de 20 nacionalidades diferentes.



*Na TECH terá acesso aos estudos de casos mais rigorosos e atualizados no meio académico"*

03

# Porquê o nosso programa?

Realizar o Curso da TECH significa multiplicar as suas hipóteses de alcançar sucesso profissional no campo da gestão de empresas de topo.

É um desafio que envolve esforço e dedicação, mas que abre a porta a um futuro promissor. Os estudantes aprenderão com o melhor corpo docente e com a metodologia educativa mais flexível e inovadora.



“

*Temos o corpo docente mais prestigiado e o conteúdo mais completo do mercado, o que nos permite oferecer ensino do mais alto nível académico”*

Este programa trará uma multiplicidade de empregos e benefícios pessoais, incluindo os seguintes:

01

### Dar um impulso definitivo à carreira do aluno

Ao estudar na TECH, os estudantes poderão assumir o controlo do seu futuro e desenvolver todo o seu potencial. Com a conclusão deste programa adquirirá as competências necessárias para fazer uma mudança positiva na sua carreira num curto período de tempo.

*70% dos participantes desta especialização conseguem uma mudança positiva na sua carreira em menos de 2 anos.*

02

### Desenvolver uma visão estratégica e global da empresa

A TECH oferece uma visão aprofundada da gestão geral para compreender como cada decisão afeta as diferentes áreas funcionais da empresa.

*A nossa visão global da empresa irá melhorar a sua visão estratégica.*

03

### Consolidar o estudante na gestão de empresas de topo

Estudar na TECH significa abrir as portas a um panorama profissional de grande importância para que os estudantes se possam posicionar como gestores de alto nível, com uma visão ampla do ambiente internacional.

*Trabalhará em mais de 100 casos reais de gestão de topo.*

04

### Assumir novas responsabilidades

Durante o programa, são apresentadas as últimas tendências, desenvolvimentos e estratégias, para que os estudantes possam realizar o seu trabalho profissional num ambiente em mudança.

*45% dos alunos conseguem subir na carreira com promoções internas.*

05

### Acesso a uma poderosa rede de contactos

A TECH liga os seus estudantes em rede para maximizar as oportunidades. Estudantes com as mesmas preocupações e desejo de crescer. Assim, será possível partilhar parceiros, clientes ou fornecedores.

*Encontrará uma rede de contactos essencial para o seu desenvolvimento profissional.*

06

### Desenvolver projetos empresariais de uma forma rigorosa

O estudante terá uma visão estratégica profunda que o ajudará a desenvolver o seu próprio projeto, tendo em conta as diferentes áreas da empresa.

*20% dos nossos estudantes desenvolvem a sua própria ideia de negócio.*

07

### Melhorar *soft skills* e capacidades de gestão

A TECH ajuda os estudantes a aplicar e desenvolver os seus conhecimentos adquiridos e a melhorar as suas capacidades interpessoais para se tornarem líderes que fazem a diferença.

*Melhore as suas capacidades de comunicação e liderança e dê um impulso à sua profissão.*

08

### Ser parte de uma comunidade exclusiva

O estudante fará parte de uma comunidade de gestores de elite, grandes empresas, instituições de renome e professores qualificados das universidades mais prestigiadas do mundo: a comunidade TECH Universidade Tecnológica.

*Damos-lhe a oportunidade de se especializar com uma equipa de professores de renome internacional.*

# 04

# Objetivos

Este Curso de Atendimento Telefônico e Online em Inglês no Local de Trabalho da TECH foi criado com o objetivo principal de melhorar as qualificações dos profissionais de negócios que possuem um conhecimento básico da língua, mas que precisam de melhorar para progredir na sua atividade diária e aumentar as suas hipóteses de empregabilidade ou promoção. Um objetivo que será alcançado graças à multiplicidade de recursos didáticos que os alunos terão à sua disposição.



“

*Graças a este curso, será capaz de controlar as estruturas idiomáticas essenciais para as conversas telefónicas em inglês”*

**A TECH converte os objetivos dos seus alunos nos seus próprios objetivos  
Trabalhamos em conjunto para os alcançar**

O Curso de Atendimento Telefónico e Online em Inglês no Local de Trabalho capacitará o aluno para:

01

Resolver tarefas de comunicação e cumprir as funções das mesmas, tanto num ambiente profissional como em situações do dia a dia

04

Usar os recursos linguísticos necessários para se desenrascar em situações de comunicação no âmbito profissional

02

Interagir e expressar-se em situações de forma independente e adequada, num registo padrão do idioma falado e escrito

03

Definir os aspetos sociais mais relevantes da vida quotidiana e reconhecer as formas mais comuns de se relacionar socialmente



05

Desenvolver recursos e ferramentas que lhes permitam avaliar e melhorar a sua própria aprendizagem e uso da língua

06

Compreender os pontos principais de textos claros em linguagem corrente, que tratem de assuntos que lhe são familiares, quer em situações profissionais quer pessoais

07

Saber como lidar com a maior parte das situações que poderão surgir no local de trabalho onde o inglês é usado como língua franca

08

Saber produzir textos simples e coerentes sobre temas que lhe são familiares no trabalho ou nos quais tem um interesse pessoal



09

Saber descrever experiências, eventos, desejos e aspirações, assim como justificar brevemente as suas opiniões ou explicar os seus planos profissionais

10

Saber interagir formalmente em vários contextos profissionais, tanto em contacto direto como por telefone ou através das redes sociais

11

Saber adaptar-se às mudanças nos registos linguísticos





12

Disponer de alguns recursos linguísticos básicos que lhe permitam reagir e gerir as queixas de forma eficiente

13

Usar uma série de conectores básicos que lhe permitam estabelecer relações coerentes entre as ideias

14

Demonstrar um bom controlo das estruturas idiomáticas adequadas ao contexto comunicativo

# 05

## Estrutura e conteúdo

A estrutura deste Curso da TECH foi desenhada tendo em conta as necessidades académicas dos estudantes, a fim de melhorar o seu nível de inglês. Assim, o curso distingue entre inscrições a solicitar por contacto direto, telefónico ou online. Desta forma, no decorrer dos estudos, o aluno terá uma compreensão clara de como estabelecer uma conversa de acordo com o canal de comunicação utilizado, adquirindo as ferramentas fundamentais para a sua implementação no ambiente de trabalho.



“

*Atender chamadas telefônicas em inglês implica um registo específico da língua que poderá aprender com este Curso”*

## Plano de estudos

O plano de estudos deste Curso de Atendimento Telefónico e Online em Inglês no Local de Trabalho reúne todos os aspetos fundamentais para a melhoria das competências linguísticas nesta língua, especialmente no que diz respeito à compreensão e expressão oral através de diferentes suportes. Assim, ao longo de 6 semanas, o aluno terá à sua disposição um plano de estudos completo e atividades práticas que serão essenciais para aprender todos os aspetos relacionados com a conversação em pessoa, ao telefone ou através da rede.

Os diferentes registos, o vocabulário específico, os *Phrasal Verbs* ao telefone, ou o atendimento de reclamações são apenas alguns dos temas que os profissionais de negócios poderão aprender através deste Curso, conseguindo essa capacitação superior que lhes permitirá melhorar na sua atividade diária.

Um curso que visa não só o aperfeiçoamento pessoal e profissional dos estudantes, mas também a criação de uma vantagem competitiva nas empresas em que se inserem profissionalmente. Para tal, dá-lhes a oportunidade de estudar a partir de casa, gerindo os seus próprios horários.

Este Curso tem a duração de 6 semanas é composto por 1 módulo:

### Módulo 1

Formalidades e formas de expressão em pessoa, ao telefone e pela internet



### Onde, quando e como são ministradas?

A TECH oferece a possibilidade de desenvolver este Executive Master em English for Business completamente online. Durante os 12 meses de duração da especialização, o aluno poderá aceder a todos os conteúdos deste curso em qualquer altura, permitindo-lhe autogerir o seu tempo de estudo.

*Uma experiência educativa única, chave e decisiva para impulsionar o seu desenvolvimento profissional e dar o salto definitivo.*

**Módulo 1** Formalidades e formas de expressão em pessoa, ao telefone e pela internet

1.1. Diferenças de registo num contacto direto simples	1.2. Diferenças de registo num contacto telefónico	1.3. Vocabulário simples ao telefone	1.4. <i>Phrasal verbs</i> ao telefone
1.5. Diferenças de registo num contacto online simples	1.6. Vocabulário no contacto online simples	1.7. <i>Phrasal verbs</i> online	1.8. Responder a reclamações simples por contacto direto
1.9. Responder a reclamações simples por telefone	1.10. Responder a reclamações simples pela internet		



“

*No final deste curso, será capaz de atender e resolver queixas simples por telefone”*

06

# Metodologia

Este programa de capacitação oferece uma forma diferente de aprendizagem.

A nossa metodologia é desenvolvida através de um modo de aprendizagem

cíclico: **o Relearning.**

Este sistema de ensino é utilizado, por exemplo, nas escolas médicas mais prestigiadas

do mundo e tem sido considerado um dos mais eficazes pelas principais publicações,

tais como a ***New England Journal of Medicine.***





“

*Descubra o Relearning, um sistema que abandona a aprendizagem linear convencional para o levar através de sistemas de ensino cíclicos: uma forma de aprendizagem que provou ser extremamente eficaz, especialmente em disciplinas que requerem memorização”*

A TECH Business School utiliza o Estudo de Caso para contextualizar todo o conteúdo.

O nosso programa oferece um método revolucionário de desenvolvimento de competências e conhecimentos. O nosso objetivo é reforçar as competências num contexto de mudança, competitivo e altamente exigente.

“

*Com a TECH pode experimentar uma forma de aprendizagem que abala as fundações das universidades tradicionais de todo o mundo”*



*Este programa prepara-o para enfrentar desafios empresariais em ambientes incertos e tornar o seu negócio bem sucedido.*



*O nosso programa prepara-o para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso na sua carreira.*

## Um método de aprendizagem inovador e diferente

Este programa da TECH é um programa de formação intensiva, criado de raiz para oferecer aos gestores desafios e decisões empresariais ao mais alto nível, tanto a nível nacional como internacional. Graças a esta metodologia, o crescimento pessoal e profissional é impulsionado, dando um passo decisivo para o sucesso. O método do caso, a técnica que constitui a base deste conteúdo, assegura que a realidade económica, social e profissional mais atual é seguida.

“ *O estudante aprenderá, através de atividades de colaboração e casos reais, a resolução de situações complexas em ambientes empresariais reais.* ”

O método do caso tem sido o sistema de aprendizagem mais amplamente utilizado pelas melhores faculdades do mundo. Desenvolvido em 1912 para que os estudantes de direito não só aprendessem o direito com base no conteúdo teórico, o método do caso consistia em apresentar-lhes situações verdadeiramente complexas, a fim de tomarem decisões informadas e valorizarem juízos sobre a forma de as resolver.

Em 1924 foi estabelecido como um método de ensino padrão em Harvard.

Numa dada situação, o que deve fazer um profissional? Esta é a questão que enfrentamos no método do caso, um método de aprendizagem orientado para a ação. Ao longo do programa, os estudantes serão confrontados com múltiplos casos da vida real. Terão de integrar todo o seu conhecimento, investigar, argumentar e defender as suas ideias e decisões.

## Relearning Methodology

A TECH combina eficazmente a metodologia do Estudo de Caso com um sistema de aprendizagem 100% online baseado na repetição, que combina elementos didáticos diferentes em cada lição.

Melhoramos o Estudo de Caso com o melhor método de ensino 100% online: o Relearning.

*O nosso sistema online permitir-lhe-á organizar o seu tempo e ritmo de aprendizagem, adaptando-o ao seu horário. Poderá aceder ao conteúdo a partir de qualquer dispositivo fixo ou móvel com uma ligação à Internet.*

Na TECH aprende- com uma metodologia de vanguarda concebida para formar os gestores do futuro. Este método, na vanguarda da pedagogia mundial, chama-se Relearning.

A nossa escola de gestão é a única escola de língua espanhola licenciada para empregar este método de sucesso. Em 2019, conseguimos melhorar os níveis globais de satisfação dos nossos estudantes (qualidade de ensino, qualidade dos materiais, estrutura dos cursos, objetivos...) no que diz respeito aos indicadores da melhor universidade online do mundo.



No nosso programa, a aprendizagem não é um processo linear, mas acontece numa espiral (aprender, desaprender, esquecer e reaprender). Portanto, cada um destes elementos é combinado de forma concêntrica. Esta metodologia formou mais de 650.000 licenciados com sucesso sem precedentes em áreas tão diversas como a bioquímica, genética, cirurgia, direito internacional, capacidades de gestão, ciência do desporto, filosofia, direito, engenharia, jornalismo, história, mercados e instrumentos financeiros. Tudo isto num ambiente altamente exigente, com um corpo estudantil universitário com um elevado perfil socioeconómico e uma idade média de 43,5 anos.

*O Relearning permitir-lhe-á aprender com menos esforço e mais desempenho, envolvendo-o mais na sua capacitação, desenvolvendo um espírito crítico, defendendo argumentos e opiniões contrastantes: uma equação direta ao sucesso.*

A partir das últimas provas científicas no campo da neurociência, não só sabemos como organizar informação, ideias, imagens e memórias, mas sabemos que o lugar e o contexto em que aprendemos algo é fundamental para a nossa capacidade de o recordar e armazenar no hipocampo, para o reter na nossa memória a longo prazo.

Desta forma, e no que se chama Neurocognitive context-dependent e-learning, os diferentes elementos do nosso programa estão ligados ao contexto em que o participante desenvolve a sua prática profissional.



Este programa oferece o melhor material educativo, cuidadosamente preparado para profissionais:



#### Material de estudo

Todos os conteúdos didáticos são criados pelos especialistas que irão ensinar o curso, especificamente para o curso, para que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Estes conteúdos são depois aplicados ao formato audiovisual, para criar o método de trabalho online da TECH. Tudo isto, com as mais recentes técnicas que oferecem peças de alta-qualidade em cada um dos materiais que são colocados à disposição do aluno.



#### Masterclasses

Existem provas científicas sobre a utilidade da observação por terceiros especializada.

O denominado Learning from an Expert constrói conhecimento e memória, e gera confiança em futuras decisões difíceis.



#### Práticas de aptidões e competências

Realizarão atividades para desenvolver competências e aptidões específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e desenvolver as competências e capacidades que um gestor de topo necessita de desenvolver no contexto da globalização em que vivemos.



#### Leituras complementares

Artigos recentes, documentos de consenso e diretrizes internacionais, entre outros. Na biblioteca virtual da TECH o aluno terá acesso a tudo o que necessita para completar a sua capacitação





#### Case studies

Completarão uma seleção dos melhores estudos de casos escolhidos especificamente para esta situação. Casos apresentados, analisados e tutelados pelos melhores especialistas em gestão de topo na cena internacional.



#### Resumos interativos

A equipa da TECH apresenta os conteúdos de uma forma atrativa e dinâmica em comprimidos multimédia que incluem áudios, vídeos, imagens, diagramas e mapas conceituais a fim de reforçar o conhecimento.

Este sistema educativo único para a apresentação de conteúdos multimédia foi premiado pela Microsoft como uma "História de Sucesso Europeu"



#### Testing & Retesting

Os conhecimentos do aluno são periodicamente avaliados e reavaliados ao longo de todo o programa, através de atividades e exercícios de avaliação e auto-avaliação, para que o aluno possa verificar como está a atingir os seus objetivos.



07

# Perfil dos nossos alunos

Este Curso da TECH destina-se a profissionais de negócios que procuram melhorar o seu nível de inglês conversacional para poderem atender chamadas telefónicas ou de vídeo com fluência e confiança. Trata-se, portanto, de estudantes que têm um nível básico da língua e que precisam de melhorar rapidamente para obterem o tão necessário empurrão nas suas carreiras. Para o efeito, utilizarão uma metodologia pedagógica inovadora que favorecerá o ensino prático.





“

*Os alunos deste curso têm um perfil empresarial direcionado para o mercado internacional, necessitando, assim, de melhorar o seu nível de inglês para melhorar o seu trabalho quotidiano”*

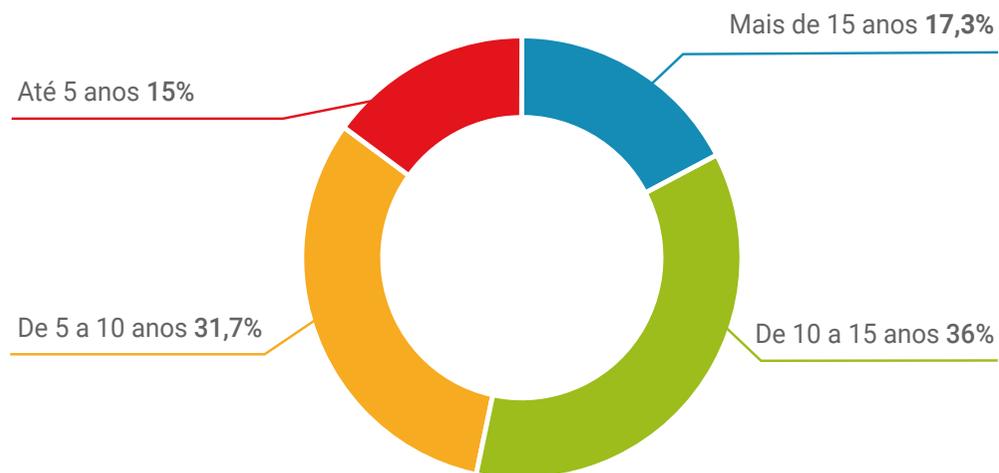
## Idade média

---

Entre **35** e **45** anos

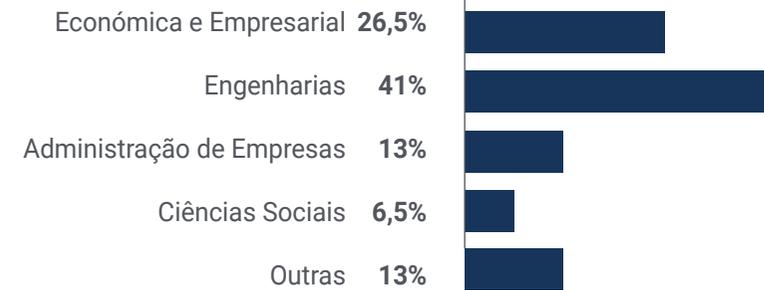
## Anos de experiência

---



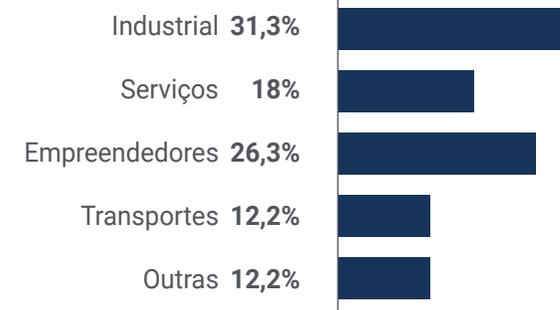
## Área de Estudo

---



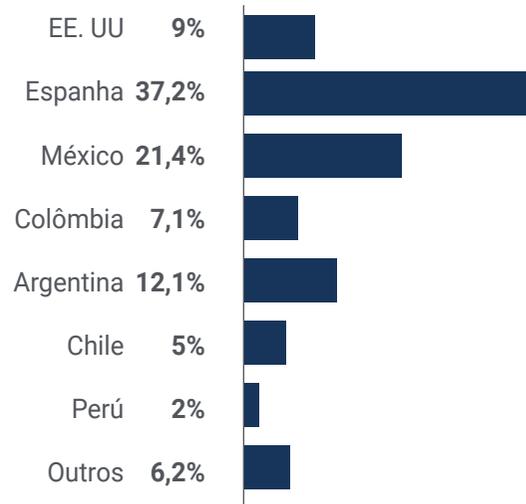
## Perfil académico

---



## Distribuição geográfica

---



## Gonzalo Santamarta

---

**Empresário**

*"Embora tenha estudado inglês durante anos, a parte mais difícil sempre me pareceu ser a parte oral. Por isso, estava à procura de um curso que me permitisse dominar as ferramentas para falar inglês com confiança, ganhando a confiança e o equilíbrio necessários no local de trabalho. Sem dúvida, este Curso TECH foi perfeito para isso"*

08

# Impacto para a sua carreira

Praticamente todas as empresas exigem que os candidatos tenham um bom conhecimento de inglês nos seus processos de recrutamento. Por esta razão, cursos como este da TECH, especificamente sobre Atendimento Telefónico e Online em Inglês no Local de Trabalho, representam uma vantagem competitiva e farão a diferença em qualquer entrevista, uma vez que, no mundo dos negócios, são constantes as chamadas, videoconferências ou e-mails que os profissionais têm de atender durante o seu dia de trabalho. Sem dúvida, um curso de excelência que acrescentará valor aos currículos dos estudantes.



“

*Falar inglês corretamente será fundamental para dar o tão necessário empurrão na sua carreira”*

### Está pronto para progredir na sua carreira? Espera-o um excelente aperfeiçoamento profissional

O Curso de Atendimento Telefónico e Online em Inglês no Local de Trabalho da TECH é um curso completo e intensivo que prepara os estudantes para enfrentar desafios e decisões empresariais no âmbito dos negócios. O seu principal objetivo é promover o crescimento pessoal e profissional do estudante. Ajudamo-lo a alcançar o seu sucesso.

*Melhorar o seu nível de inglês dar-lhe-á a oportunidade de conseguir empregos com melhor remuneração.*

*O inglês é o presente e o futuro dos negócios. Capacite-se para ter conversas telefónicas sem problemas e melhorará a sua empregabilidade.*

#### Momento de mudança



#### Tipo de mudança



## Melhoria salarial

---

A conclusão deste Curso de significa um aumento no salário de mais de **23,65%** para os nossos estudantes



09

# Benefícios para a sua empresa

As empresas exigem bons conhecimentos de inglês aos seus trabalhadores. Isto é essencial para chegar a acordos com clientes, sócios ou fornecedores noutros países. Assim, a realização deste Curso da TECH será não só uma vantagem para o aluno, mas também para a empresa em que trabalha, uma vez que será capaz de falar em inglês, tanto ao telefone como através de videochamadas pela Internet, bem como compreender e escrever e-mails relacionados com a sua área de atividade.





“

*Melhorar as suas competências de comunicação em inglês será fundamental para a internacionalização da sua empresa"*

Desenvolver e reter o talento nas empresas é o melhor investimento a longo prazo.

01

### Crescimento do talento e do capital intelectual

O profissional vai levar para a empresa novos conceitos, estratégias e perspetivas que possam trazer mudanças relevantes na organização.

---

02

### Reter gestores de alto potencial para evitar a perda de talentos

Este programa reforça a ligação entre a empresa e o profissional e abre novos caminhos para o crescimento profissional dentro da empresa.

03

### Construção de agentes de mudança

Ser capaz de tomar decisões em tempos de incerteza e crise, ajudando a organização a ultrapassar obstáculos.

---

04

### Maiores possibilidades de expansão internacional

Este programa colocará a empresa em contacto com os principais mercados da economia mundial.

05

### Desenvolvimento de projetos próprios

O profissional pode trabalhar num projeto real ou desenvolver novos projetos no domínio de I&D ou Desenvolvimento Comercial da sua empresa.

---

06

### Aumento da competitividade

Este programa dotará os seus profissionais das competências necessárias para enfrentar novos desafios e assim impulsionar a organização.

# 10 Certificação

O Curso de Atendimento Telefônico e Online em Inglês no Local de Trabalho garante, para além do conteúdo mais rigoroso e atualizado, o acesso a um certificado de Curso emitido pela TECH Universidade Tecnológica.



“

*Conclua este plano de estudos com sucesso e receba o seu certificado sem sair de casa e sem burocracias”*

Este **Curso de Atendimento Telefónico e Online em Inglês no Local de Trabalho** conta com o conteúdo educacional mais completo e atualizado do mercado.

Uma vez aprovadas as avaliações, o aluno receberá por correio, com aviso de receção, o certificado\* correspondente ao título de **Curso** emitido pela **TECH Universidade Tecnológica**.

O certificado emitido pela TECH Universidade Tecnológica expressará a qualificação obtida no Mestrado Próprio, atendendo aos requisitos normalmente exigidos pelas bolsas de emprego, concursos públicos e avaliação de carreiras profissionais.

Certificação: **Curso de Atendimento Telefónico e Online em Inglês no Local de Trabalho**

Modalidade: **online**

Duração: **6 semanas**

ECTS: **6 ECTS**



\*Apostila de Haia: Caso o aluno solicite que o seu certificado seja apostilado, a TECH Universidade Tecnológica providenciará a obtenção do mesmo a um custo adicional.



## Curso

Atendimento Telefónico  
e Online em Inglês no  
Local de Trabalho

- » Modalidade: **online**
- » Duração: **6 semanas**
- » Certificação: **TECH Universidade Tecnológica**
- » Créditos: **6 ECTS**
- » Horário: **ao seu próprio ritmo**
- » Exames: **online**

# Curso

Atendimento Telefónico e Online  
em Inglês no Local de Trabalho