

# Mário, empregado de mesa durante 20 anos.

O Mário foi empregado de mesa durante 20 anos e agora está em formação para ser **Assistente de Contact Center**. Com o PRO\_MOV vai sempre a tempo de mudar o rumo da sua carreira e (re)qualificar-se para o futuro que sempre quis.

**O seu futuro (re)começa agora.**

Saiba mais | inscreva-se em [pro-mov.pt](https://pro-mov.pt)



#### Fundadores



#### Institucionais



#### Empresas Participantes





Mário,  
**empregado de mesa**  
**durante 20 anos.**

Agora está em formação  
para ser **Assistente**  
**de Contact Center.**

**Formação teórico-prática ministrada pelo IEFP, I.P.**

**Duração:**  
6 meses/ 800 horas  
(3 meses/ 400 horas  
de formação em sala  
+ 3 meses/ 400 horas  
de formação em contexto  
de trabalho - FCT)

**Descrição Geral:**

Executar atividades de atendimento e vendas não presenciais ao cliente, bem como a resposta a dúvidas/questões, resolução de problemas e gestão de reclamações, promovendo a satisfação e fidelização do cliente, o trabalho em equipa e a otimização dos processos, utilizando ferramentas digitais e de comunicação e cumprindo as regras e normas de qualidade e segurança aplicáveis, incluindo a política de privacidade e proteção de dados pessoais dos clientes.

**Este percurso promove formação em contexto de trabalho (FCT) em reconhecidas empresas do setor.**

**O seu futuro (re)começa agora.**

Saiba mais | inscreva-se em **pro-mov.pt**



Fundadores



Institucionais



Empresas Participantes



Aposte no seu futuro!  
**INSCREVA-SE JÁ!**

# Formação para **Assistente de Contact Center.**

## Competências técnicas e comportamentais mais relevantes/ Seleção de candidatos

- Habilitação mínima de, pelo menos, o 12.º ano de escolaridade
- Apresentação pessoal cuidada e facilidade no contato interpessoal
- Capacidade de gestão de conflitos
- Capacidade de comunicação
- Proatividade e dinamismo
- Apetência para língua estrangeira (Inglês)
- Sentido de responsabilidade
- Capacidade de organização
- Resiliência
- Capacidade de análise crítica
- Literacia Digital

## Formação financiada - Apoios

- Bolsa de Formação (para desempregados, que não recebam subsídio de desemprego) até 50% do IAS + complemento mínimo de 50% IAS durante a FCT que decorre nas empresas
- Subsídio de alimentação (no montante equivalente ao atribuído à Administração Pública)
- Subsídio de alojamento e subsídio de transporte (se aplicável)

## Componentes formativas - Unidades/ Módulos de Formação

### Componente de formação em sala (400h)

- Comunicação Interpessoal - Comunicação Assertiva (50h)
- Organização pessoal e gestão do tempo (25h)
- Gestão de stress profissional (25h)
- Técnicas de negociação e venda (50h)
- Informática - noções básicas (50h)
- Inteligência Emocional (25h)
- Atendimento não presencial ao cliente (50h)
- Fidelização e recuperação de clientes (25h)
- Gestão de reclamações - venda não presencial (25h)
- Meios de Comunicação Digital (25h)
- Língua inglesa - Comunicação e serviço ao cliente não presencial (50 h)

### Componente de formação em contexto de trabalho (400h)

## Certificação

- Registo de toda a formação desenvolvida e certificada no Passaporte Qualifica
- Certificado emitido na plataforma SIGO
- Certificado de Formação Profissional disponibilizado e reconhecido pelo Programa PRO\_MOV

**Esta certificação não confere um nível de qualificação do Quadro Nacional de Qualificações (QNQ)<sup>1</sup>.**

<sup>1</sup> Todavia, sempre que sejam certificadas Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) que integram qualificações do Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), estas são capitalizáveis para efeitos de obtenção de uma ou mais qualificações disponíveis no CNQ (<https://catalogo.anqep.gov.pt/>).

**O seu futuro (re)começa agora.**

Saiba mais | inscreva-se em **pro-mov.pt**