

MATRIZ DE PROVA DE RECUPERAÇÃO

CURSO PROFISSIONAL – TÉCNICO DE SECRETARIADO

DISCIPLINA: TÉCNICAS DE SECRETARIADO

MÓDULO 6 - Técnicas de Atendimento

DURAÇÃO DA PROVA: 90 minutos

TIPO DE PROVA: Escrita

Objeto de Avaliação:

A prova tem como referência os conteúdos programáticos do Módulo 6 - Técnicas de Atendimento, da disciplina de Técnicas de Secretariado, do Curso Profissional de Técnico de Secretariado.

CONTEÚDOS	OBJETIVOS	COMPETÊNCIAS A AVALIAR	ESTRUTURA E COTAÇÕES
Programa da disciplina de Técnicas de Secretariado	<ul style="list-style-type: none"> - Compreender, distinguir e reconhecer a noção de públicos e os diversos públicos da Empresa/OES- - Reconhecer a importância do papel do Secretariado como instrumento de Relações Públicas. - Distinguir o atendimento presencial e não presencial. -Desenvolver técnicas no sentido de 	<ul style="list-style-type: none"> Compreensão e assimilação dos conteúdos Utilização adequada dos conceitos Adequação da resposta à questão formulada 	A Prova consta de 2 grupos com questões de resposta extensa.

<p>Módulo 6 - TÉCNICAS DE ATENDIMENTO</p>	<p>melhorar os seus processos. - Aplicar técnicas de saber ouvir em situações de face a face. - Desenvolver técnicas no sentido de lidar com situações delicadas e evitar erros comuns na utilização do telefone. Praticar comportamentos positivos no atendimento telefónico.</p>	<p>Utilização correta da língua portuguesa e da terminologia específica da disciplina</p>	<p>Grupo I - 60 pontos Grupo II - 140 pontos</p>
<p>Material a utilizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caneta azul ou preta. - Não é permitido o uso de lápis, lapiseira ou corretor. 			