

# Atendimento – Alemão Técnico

**Formação Modular Certificada**  
**Área AEF - 341 | UFCD 6946**

[www.dual.pt](http://www.dual.pt)

## Objetivos

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua alemã.

## Destinatários

- Esta formação destina-se a **pessoas ativas residentes no Algarve** (empregados e desempregados), com idade igual ou superior a 18 anos e **com pelo menos o 9º ano de escolaridade**.

## Recursos/ Requisitos

- Os formandos deverão ter os seguintes equipamentos, para poderem frequentar a formação:
  - Portátil/ computador com internet (utilizar preferencialmente o browser Chrome ou Firefox), web câmara e auriculares (ou colunas e microfone).

## Metodologia

Este curso baseia-se em:

- Exposições de sínteses metodológicas;
- Análise de situações reais e casos concretos (exemplos de problemas vivenciados pelos participantes no seu dia-a-dia);
- Resolução de exercícios e casos práticos;
- Grupos de trabalho com partilha de experiências;
- Brainstorming e exercícios de role-play.

## Avaliação

- Avaliação contínua de participação em sessão e realização de dois teste de avaliação escritos e/ou trabalhos práticos.
- Para a conclusão com sucesso, é necessário um resultado positivo na avaliação e uma assiduidade mínima de 90% da duração total do curso.

## Valor

**Participação gratuita** (Formação financiada pelo Programa Regional ALGARVE 2030).

## Apoios

- Pagamento de subsídio de alimentação, no valor diário de 6,15€, caso o formando esteja presente em pelo menos 3 horas de formação diária;
- Bolsa de formação, no caso de desempregados de longa duração (+ de 1 ano), que não estejam a receber subsídios por parte da Segurança Social;
- Seguro de acidentes pessoais.

## Local e Datas de Realização

 Duração: 50 horas

**Regime de formação:** E-learning (sessões online/ síncronas)

 Plataforma de e-learning da DUAL/ Zoom

## Formação Modular Certificada - UFCD 6946

# Atendimento – alemão técnico

### Conteúdos

#### Língua alemã – serviço de atendimento

- Atendimento de clientes
- Terminologia técnica
- Queixas e reclamações

**Duração: 50 horas**