

Curso

Reclamações e Resolução de Incidentes em Inglês no Ambiente de Trabalho





Curso

Reclamações e Resolução de Incidentes em Inglês no Ambiente 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.techtitute.com/pt/escola-gestao/curso/reclamacoes-resolucao-incidentes-ingles-ambiente-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

No mercado atual, empresas, fornecedores, consultores, empregados e colaboradores estão continuamente interligados graças às ferramentas oferecidas por um mundo digital globalizado. Neste contexto, podem surgir diferentes tipos de conflitos e é fundamental que os profissionais saibam resolvê-los nas melhores condições, obtendo os melhores resultados para as empresas e para os indivíduos. Sob esta premissa, a TECH oferece aos estudantes um curso no qual eles aprenderão a melhorar as suas competências linguísticas em inglês, com o único objetivo de saber como resolver diferentes tipos de queixas e incidentes nesta língua.



Curso de Reclamações e Resolução de Incidentes em Inglês no Local de Trabalho
TECH Universidade Tecnológica



“

O inglês é essencial no ambiente de trabalho. Além disso, o facto de saber resolver conflitos nesta língua confere ao estudante uma vantagem inestimável no seu perfil profissional”

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

Para resolver eficazmente os conflitos profissionais em inglês, é necessário utilizar diferentes técnicas para manter uma comunicação eficaz, assertiva e eficiente. Neste contexto, este Curso da TECH tem como objetivo dotar os alunos dos conhecimentos necessários para lidar com este tipo de queixas ou incidentes no local de trabalho. Uma oportunidade única nas mãos do estudante que lhe permitirá desenvolver o seu perfil.



“

Não perca a oportunidade de ser a diferença num conflito bem e um conflito mal resolvido"

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

O Curso de Reclamações e Resolução de Incidentes 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

Produzir textos orais tendo em conta as diferenças no registo

11

Compreender e usar vocabulário simples relacionado com os departamentos e posições numa empresa





12

Responder a incidências e formalidades administrativas, seguindo as normas dos géneros textuais típicos do meio empresarial

13

Relacionar-se adequadamente com o cliente, usando expressões simples que respeitem as regras de cortesia

14

Utilizar uma série de conectores simples e outros elementos que garantam a coerência do discurso, bem como vocabulário e expressões descritivas da estrutura empresarial

05

Estrutura e conteúdo

A partir do nível A2, o plano de estudos e os conteúdos deste Curso ensinarão o vocabulário, as técnicas de expressão e as ferramentas que permitem uma comunicação precisa e assertiva na resolução de reclamações em inglês. No final do curso, o aluno estará preparado para lidar com sucesso com as exigências e os conflitos no ambiente de trabalho, utilizando a língua universal como instrumento de comunicação.





“

Aceda a um curso exclusivo onde encontrará os últimos recursos para aprender a ser fluente em inglês no ambiente empresarial”

Plano de estudos

O plano de estudos deste Curso de Resolução de Reclamações e Incidentes em Inglês no Local de Trabalho foi desenvolvido por um grupo de especialistas do setor. Para a sua elaboração, foram tidas em conta as informações mais atuais, fornecidas pela sua experiência e atividade atual na área, e os critérios pedagógicos da TECH para garantir a qualidade do conteúdo.

É por isso que este curso 100% online irá dotar os estudantes das competências necessárias para enfrentar desafios e decisões empresariais complexas em inglês, que conduzirão a empresa ao sucesso.

As 150 horas que compõem esta capacitação não são apenas dedicadas ao melhor conteúdo teórico, mas o profissional encontrará também material prático e adicional na Sala de Aula Virtual com o qual contextualizará toda a informação. Incluirá artigos de investigação, leituras complementares, casos práticos de situações empresariais reais, vídeos detalhados e muito mais. Tudo o que é necessário para explorar os aspetos do plano de estudos e tirar o máximo partido do curso.

Esta é uma oportunidade única para melhorar as suas aptidões e competências profissionais na área da comunicação empresarial e com a qual terá acesso a uma oferta de emprego mais vasta baseada em posições de responsabilidade e prestígio.

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

Módulo 1

Resolução de incidências e comunicação interdepartamental

Onde, quando e como são ministradas?

A TECH oferece a possibilidade de desenvolver este Curso Reclamações e Resolução de Incidentes em Inglês no Ambiente de Trabalho completamente online. Durante os 6 semanas 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 Resolução de incidências e comunicação interdepartamental

1.1. Visão geral dos departamentos e cargos numa empresa	1.2. Responsabilidades e obrigações simples dos departamentos e cargos	1.3. Hierarquias no local de trabalho	1.4. Tipos de incidências e queixas simples
1.5. Abordagem e resolução de incidências, e queixas simples	1.6. Comunicação bilateral no ambiente empresarial e as suas vantagens	1.7. Comunicação bilateral no ambiente empresarial e as suas vantagens	1.8. Renúncias voluntárias e pedidos de licença
1.9. Licença de maternidade/paternidade	1.10. Procedimentos de repúdio e despedimento		



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.



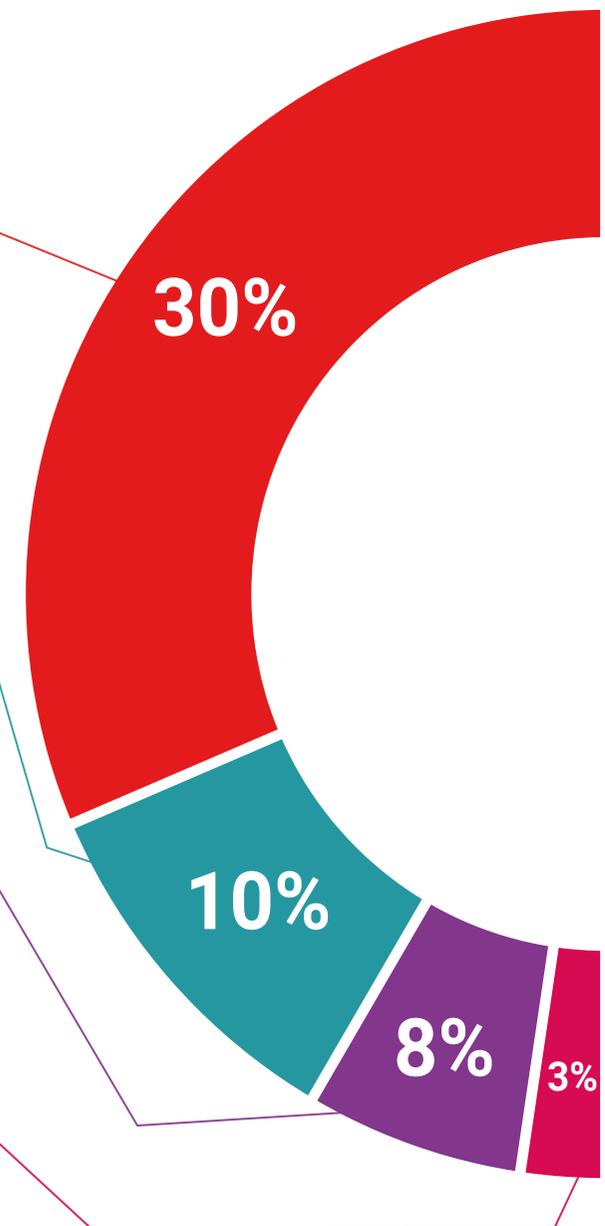
Práticas de aptidões e competências

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 de Reclamações e Resolução de Incidentes em Inglês no Local de Trabalho está indicado para formados, diplomados e licenciados universitários que tenham estudado anteriormente na área das Ciências Sociais e Jurídicas, Administrativas e Económicas, assim como para aqueles que ocupam cargos de gestão e desejam capacitar-se neste domínio. Além disso, os participantes deste curso têm diferentes perfis académicos e profissionais, o que favorece a abordagem multidisciplinar do mesmo, fazendo-o cobrir diferentes casos e possibilidades, enriquecendo o processo de aprendizagem.





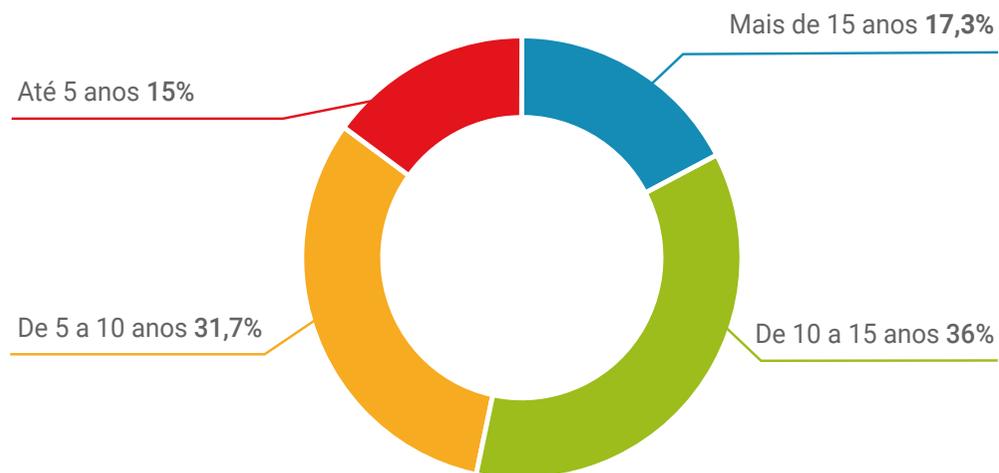
“

Aprenda a resolver com sucesso reclamações de clientes e funcionários em inglês com este Curso e melhore exponencialmente as suas perspectivas de emprego”

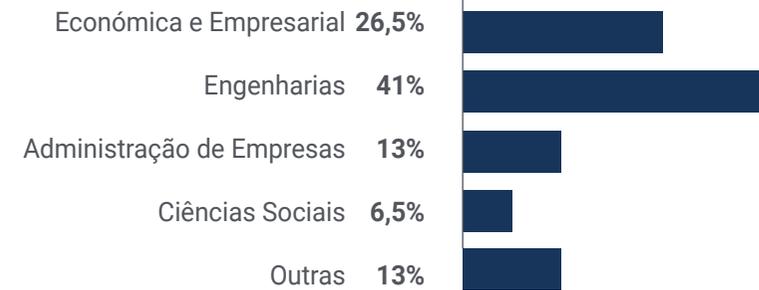
Idade média

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

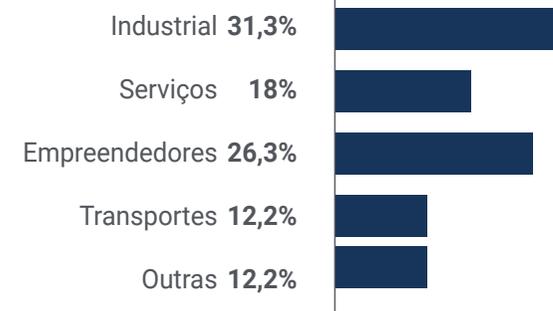
Anos de experiência



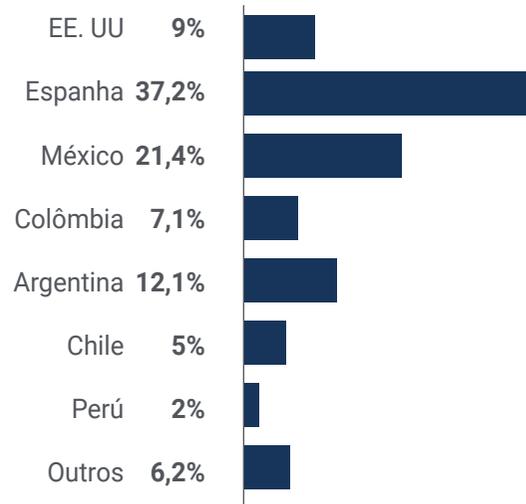
Área de Estudo



Perfil académico



Distribuição geográfica



Sara Rodríguez

Diretora de Recursos Humanos

"Ser fluente em inglês no contexto de queixas e incidentes no ambiente de trabalho ajudou-me não só a ser promovida e a alcançar uma posição mais elevada, mas também a desenvolver as minhas competências de uma forma que eu própria não esperava. Isto deve-se à excelência dos conteúdos que encontrei neste Curso e no seu material adicional, com o qual pude pôr em prática tudo o que aprendi durante as seis semanas do curso"

08

Impacto para a sua carreira

A TECH valoriza o investimento, tanto em termos de tempo como de dinheiro, feito pelos profissionais que decidem arriscar e frequentar este curso. Assim, são feitos todos os esforços para oferecer conteúdos que correspondam às expectativas, impactando positivamente o percurso profissional do estudante, podendo assim atingir objetivos a curto, médio e longo prazo, bem como melhorar as suas capacidades de organização e planeamento, a fim de expandir o seu próprio negócio ou subir na hierarquia de uma empresa.



“

Não perca esta grande oportunidade e melhore o seu inglês facilmente e no conforto da sua própria casa”

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

Este Curso de Reclamações e Resolução de Incidentes em Inglês no Local de Trabalho prepara o aluno para enfrentar diferentes desafios profissionais e de gestão, utilizando o inglês como língua de comunicação para obter grandes oportunidades de trabalho e de negócio. Assim, este curso dá aos estudantes as ferramentas necessárias para darem um impulso às suas carreiras profissionais.

*Os seus clientes
querem um serviço
eficaz que resolva
as suas queixas
em qualquer língua.
Com este Curso
aprenderá a fazê-lo
em inglês.*

*Num mundo do trabalho
altamente competitivo, só
quem souber comunicar
eficazmente em inglês
poderá destacar-se da
concorrência.*

Momento de mudança



Tipo de mudança



Melhoria dos salários

A conclusão deste programa significa um aumento no salário anual de mais de **23,65%** para nossos alunos.



09

Benefícios para a sua empresa

O Curso de Reclamações e Resolução de Incidentes em Inglês no Local de Trabalho contribui para elevar o talento da empresa ao seu potencial máximo através da capacitação de gestores de alto nível. Completar este Curso é uma oportunidade única de aceder a uma poderosa rede de contactos na qual poderá encontrar futuros parceiros profissionais, clientes ou fornecedores. Para além de adquirir novas experiências no domínio da digitalização e da organização.



“

Poderá estabelecer redes de networking com os seus colegas, tendo acesso a uma rede internacional de contactos na qual poderá encontrar potenciais sócios e futuros clientes”

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

Manter gestores de alto potencial e evitar a fuga de talentos

Este Curso 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 Curso colocará a empresa em contactos 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 da I&D ou do desenvolvimento do negócio da sua empresa.

06

Aumento da competitividade

Este Curso dotará os seus profissionais das competências necessárias para enfrentar novos desafios e, assim, promover a empresa..

10 Certificação

O Curso de Reclamações e Resolução de Incidentes em Inglês no Ambiente 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 Reclamações e Resolução de Incidentes 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 recepção, 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 Reclamações e Resolução de Incidentes 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

Reclamações e Resolução
de Incidentes em Inglês
no Ambiente de Trabalho

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

Curso

Reclamações e Resolução de Incidentes em Inglês no Ambiente de Trabalho