

## Protocolo Institucional e Relações Públicas

### Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes de conhecimentos sobre as ferramentas da Comunicação Institucional, que permitam à Instituição desenvolver um correto posicionamento, quer a nível das suas relações com o público externo, quer a nível do público interno.

### Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Segmentar o público-alvo da sua Instituição;
- Reconhecer a importância da Corporate Image;
- Identificar a importância de comunicar eficazmente;
- Saber estar, ser e fazer;
- Escolher os comportamentos adequados a cada circunstância;
- Utilizar o protocolo na imagem e comunicação institucional.

### Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais com responsabilidades ao nível de relações públicas e regras de protocolo.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

35 Horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

#### Módulo I - Os públicos de uma instituição

- Definição de Públicos-alvo;
- Públicos Internos;

- Públicos Externos.

## **Módulo II - Corporate Image**

- Conceitos de Imagem Corporativa;
- Elementos da Imagem Institucional;
- Identidade Corporativa.

## **Módulo III - A Comunicação Interna**

- Os Sentidos da Comunicação;
- O Conteúdo da Comunicação;
- Os Instrumentos de Comunicação Interna.

## **Módulo IV - A Expressão e a Comunicação**

- O que é a expressão na comunicação;
- A expressão versus a comunicação;
  - As palavras não são o que a nossa postura “fala”.

## **Módulo V - Capacidades de Expressão**

- Postura; Voz e entoação; Linguagem;
- Apresentação pessoal;
- Pontos fortes e fragilidades;
- Barreiras à Comunicação.

## **Módulo VI - Diplomacia, Tato e Credibilidade**

- Saber como utilizar a diplomacia e o tato;
- Utilizar várias ações que tornem mais credível a comunicação;
- Tratar as situações difíceis com diplomacia, tato e credibilidade;
- Boas práticas de um bom comunicador.

## **Módulo VII - O Protocolo, a Comunicação e a Diplomacia**

- Apresentações; Cumprimentos; Precedências;
- Receção e acolhimento de visitantes;
- O tratamento social;

- Regras de cortesia e do saber-estar;
- A multiculturalidade;
- Comportamento:
  - Hierarquia;
  - Apresentações e cumprimentos;
  - Agradecimentos;
  - Fórmulas de cortesia e tratamento;
  - Conversação;
  - Fumar.

### Módulo VIII – A Comunicação no Secretariado

- Presencial;
- Telefónica;
- Escrita: Correspondência/ Faxes /E-mail.

### Módulo IX – Casos Práticos

#### Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.