UC02758 - CONCEBER OS PLANOS DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA DA EMPRESA

DESTINATÁRIOS

Profissionais ativos, empregados e desempregados que, no âmbito da sua formação contínua, pretendam aperfeiçoar/atualizar os conhecimentos nas respetivas áreas de formação.

REALIZAÇÕES

Colaborar na análise do contexto de partida.
Participar no briefing de definição do plano de comunicação interna e externa.
Colaborar no desenvolvimento do plano de comunicação interna e externa.
Colaborar na implementação de estratégias de comunicação interna e externa.
Colaborar na definição de mecanismos de monitorização e avaliação do plano de comunicação interna e externa.

CONTEÚDOS

CONHECIMENTOS

Definição de comunicação interna e externa.
Briefing - importância estratégica e etapas.
Importância da comunicação interna e externa - partilha e fortalecimento da missão, valores, visão e objetivos estratégicos da organização, cultura organizacional, clima organizacional (satisfação do cliente interno e externo).
Público-alvo - identificação do segmento de funcionários a atingir.
Mensagens-chave.
Canais de comunicação - newsletter, email, sms, circulares internas, redes sociais.
Técnicas de comunicação - escuta ativa, empatia, assertividade, comunicação não verbal, feedback construtivo.
Seleção e orçamentação de meios.
Métricas de avaliação do plano - pesquisas de satisfação do cliente interno e externo, taxa de abertura e resposta a emails, análise de uso de intranet, feedback direto, taxa de participação em eventos internos e externos, taxa de adesão a iniciativas, taxa de retenção de funcionários, melhorias na produtividade.
Normas de segurança e saúde no trabalho.
Normas de proteção ambiental.
Normas da qualidade.

APTIDÕES

Selecionar e explorar as fontes de informação relevantes.
Identificar os meios de comunicação interna e externa utilizados pela empresa.
Identificar os objetivos estratégicos do plano de comunicação interna e externa.
Aplicar técnicas e instrumentos de planeamento de comunicação interna e externa.
Identificar meios de comunicação interna.
Selecionar os meios de operacionalização do plano de comunicação interna e externa.
Selecionar e aplicar as estratégias de comunicação interna e externa.
Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva.
Avaliar o desempenho do plano de comunicação interna e externa.
Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
Aplicar as normas de proteção ambiental.
Aplicar as normas da qualidade.

ATITUDES

Responsabilidade pelas suas ações.
Autonomia no âmbito das suas funções.
Assertividade e empatia na comunicação.
Controlo emocional
Autoconfiança.
Escuta ativa.
Empenho e persistência na resolução de problemas.
Sentido crítico.
Cooperação com a equipa.
Sentido de organização.
Respeito pelas normas e regras definidas.

AVALIAÇÃO / CERTIFICAÇÃO

A UC é validada quando o/a formando/a demonstre ter cumprido os requisitos de aproveitamento e assiduidade definidos para a UC.
A validação da UC depende da demonstração da aquisição das competências definidas, bem como da assiduidade efetiva não ser inferior a 90% da duração total de UC.
No final do curso será emitido Certificado de Qualificações, em formato digital.

DURAÇÃO E PONTOS DE CRÉDITO

Duração em horas: 50
Pontos de crédito: 4,5

REGALIAS SOCIAIS