

Curso Profissional de Técnico Comunicação, Marketing, Publicidade e Relações Públicas

11.º Ano Disciplina: **Técnicas e Práticas de Comunicação e Relações Públicas** Ano Letivo **2018/19**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

| Módulo 4 - Imagem institucional | |
|---|---|
| Conteúdos: <ul style="list-style-type: none"> • A comunicação institucional. • Elementos da imagem institucional. • Distinção entre instituição, marca e produto. • Estudo de imagem segundo os métodos de observação, inquéritos e entrevistas. | Data de início 18 de setembro de 2018 |
| | Data de conclusão 14 de novembro de 2018 |
| | Nº Aulas Previstas (50 min) 24 |
| Módulo9 - Técnicas de atendimento | |
| Conteúdos: <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento e imagem institucional. • Factores essenciais no serviço ao cliente/ utente. • Necessidades de satisfação e fidelização. • A Qualidade como paradigma do serviço. | Data de início 14 de novembro de 2018 |
| | Data de conclusão 13 de fevereiro de 2019 |
| | Nº Aulas Previstas (50 min) 30 |
| Módulo5 - As Relações Públicas nas organizações | |
| Conteúdos: <ul style="list-style-type: none"> • Estratégias de Comunicação. • A inserção organizacional da função de relações públicas. • A estrutura interna dos serviços de relações públicas. • O Recurso a serviços externos: consultorias e empresas de comunicação. • Atividades de Relações públicas e o seu desenvolvimento. • Comunicação de crise. | Data de início 13 de fevereiro de 2019 |
| | Data de conclusão 24 de abril de 2019 |
| | Nº Aulas Previstas (50 min) 20 |
| Módulo 6 - Instrumentos de Comunicação Interna | |
| Conteúdos: <ul style="list-style-type: none"> • A Comunicação Interna. • As barreiras da comunicação. • Comunicação formal e informal. • Objectivos da comunicação interna. • Funções da comunicação interna. • Os suportes da comunicação interna. | Data de início 24 de abril de 2019 |
| | Data de conclusão 5 de junho de 2019 |
| | Nº Aulas Previstas (50 min) 20 |