

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.

Carga Horária

35 Horas

Conteúdos

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