

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

11.º Ano Disciplina: **Técnicas e Práticas de Comunicação e Relações Públicas** Ano Letivo **2017/18**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

Módulo 4 - Imagem institucional	
<p>Conteúdos:</p> <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 20/09/2017
	Data de conclusão 15/11/2017
	Nº Aulas Previstas (50 min) 24 Aulas
Módulo 9 - Técnicas de atendimento	
<p>Conteúdos:</p> <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 17/11/2017
	Data de conclusão 26/01/2018
	Nº Aulas Previstas (50 min) 24 Aulas
Módulo 5 - As Relações Públicas nas organizações	
<p>Conteúdos:</p> <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 02/02/2018
	Data de conclusão 11/04/2018
	Nº Aulas Previstas (50 min) 22 Aulas
Módulo 6 - Instrumentos de Comunicação Interna	
<p>Conteúdos:</p> <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 13/04/2018
	Data de conclusão 8/06/2017
	Nº Aulas Previstas (50 min) 23 Aulas