

## PERFIL PROFISSIONAL



### TÉCNICO/A DE COMUNICAÇÃO E SERVIÇO DIGITAL

---

#### **Publicação e atualizações**

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 17 de 08 de maio de 2016 com entrada em vigor a 08 de maio de 2016.

1ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

2ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 39 de 22 de outubro de 2017 com entrada em vigor a 22 de outubro de 2017.

3ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 8 de 29 de fevereiro de 2020 com entrada em vigor a 29 de fevereiro de 2020.

---

**QUALIFICAÇÃO:** TÉCNICO/A DE COMUNICAÇÃO E SERVIÇO DIGITAL

**DESCRIÇÃO GERAL:** Assegurar a comunicação comercial e o serviço ao cliente em entidades de diferentes tipologias, através de meios interativos ou digitais.

#### ATIVIDADES:

**1. Atender e aconselhar os clientes relativamente a produtos ou serviços através de meios interativos ou digitais.**

1.1. Apoiar na instalação, ativação, configuração e utilização de produtos e serviços comercializados aos clientes.

**2. Receber e gerir pedidos de assistência de clientes relativamente a produtos ou serviços através de meios interativos ou digitais.**

**3. Tratar e encaminhar reclamações de clientes através de meios interativos ou digitais.**

**4. Implementar e monitorizar estratégias de promoção de produtos e serviços através de meios interativos ou digitais.**

4.1. Realizar contactos em outbound, de "follow up", para recolha de informação, assim como, de promoção de produtos e serviços com vista à sua comercialização.

**5. Vender e assegurar os procedimentos da venda em meios interativos ou digitais.**

**6. Registar, resolver e encaminhar situações comerciais, faturação, contencioso, pontos de situação sobre pedidos em curso e identificação de oportunidades de venda.**

**7. Coordenar a atividade das equipas de trabalho em contact centre.**

#### COMPETÊNCIAS

##### SABERES

Conhecimentos de:

1. Setor do comércio e serviços.
2. Legislação sobre comércio eletrónico.
3. Mercado e segmentação de mercado.
4. Tipologia de clientes, suas características e interesses.
5. Tipologia de produtos e serviços.
6. Contratos comerciais.
7. Negociação comercial.
8. Marketing.
9. E-marketing.
10. Sistemas de gestão de informação e aplicações de comunicação interativa e digital.
11. Campanhas inbound e outbound.
12. Regulamentos e normas de marketing digital e vendas em multicanais.
13. Tipos de campanhas e ações de promoção de vendas.
14. Qualidade e satisfação do cliente.
15. Ética e deontologia do atendimento comercial.

16. Gestão documental.
17. Organização e manutenção de arquivo.
18. Técnicas de gestão de recursos humanos.
19. Procedimentos de organização e gestão de equipas.
20. Normas e requisitos da qualidade e ambiente.
21. Normas de segurança e higiene no trabalho.

Conhecimentos aprofundados de:

22. Funções e competências do técnico de comunicação e serviço digital.
23. Técnicas de atendimento telefónico.
24. Comunicação comercial.
25. Sistema informático do serviço de apoio ao cliente.
26. Normas de conduta de comunicação comercial.
27. Sistema de informação do serviço comercial.
28. Regras de comunicação escrita através de dispositivos móveis, plataformas digitais e outros canais.
29. Sistemas de informação do contact centre.
30. Plataformas de atendimento ao cliente e das operações de inbound e outbound.
31. Técnicas de comunicação oral em contexto telefónico e de canais online.
32. Gestão de reclamações através de meios interativos e digitais.
33. Inteligência emocional.
34. Técnicas de argumentação.
35. Meios e modalidades de pagamento no comércio eletrónico.
36. Meios e condições de expedição de bens e produtos.
37. Sistema informático de gestão administrativa.
38. Técnicas de venda não presencial.
39. Técnicas de fidelização de clientes.
40. Documentação comercial e administrativa.

**SABERES-FAZER**

1. Aplicar técnicas de comunicação comercial.
2. Identificar as fases do atendimento telefónico.
3. Identificar e caracterizar os diferentes tipos de cliente e as suas necessidades.
4. Analisar informação técnica sobre os serviços e produtos.
5. Aplicar as normas e regulamentos sobre atendimento ao cliente.
6. Utilizar estratégias de promoção comercial.
7. Aplicar técnicas de atendimento telefónico.
8. Utilizar as funcionalidades do sistema de informação do serviço comercial.
9. Interpretar documentação técnica sobre os produtos e serviços comercializados.
10. Analisar condições ou acordos comerciais.
11. Selecionar e aplicar regras de comunicação escrita em canais interativos.
12. Aplicar normas e procedimentos relativamente ao atendimento ao cliente através de dispositivos móveis, plataformas digitais e outros canais online.
13. Aplicar estratégias de fidelização de clientes.
14. Identificar e utilizar as funcionalidades dos sistemas de gestão de informação e aplicações de comunicação interativa e

digital.

15. Aplicar técnicas de venda não presencial.
16. Identificar os fatores críticos de gestão de reclamações através de meios interativos e digitais.
17. Aplicar técnicas de gestão de reclamações.
18. Utilizar técnicas de comunicação assertiva.
19. Aplicar estratégias de controlo emocional.
20. Identificar e analisar as variáveis do mix da comunicação.
21. Analisar o plano de marketing e outros documentos com estratégias de mix da comunicação.
22. Aplicar técnicas de argumentação e resposta a objeções.
23. Identificar os fatores associados às campanhas de promoção de vendas, captação e retenção de novos clientes.
24. Analisar informações sobre e-consumidores.
25. Identificar e caracterizar os meios e modalidades de pagamento no comércio eletrónico.
26. Identificar e caracterizar os meios de expedição e condições de utilização.
27. Interpretar contratos comerciais e condições particulares de comercialização dos produtos e serviços.
28. Aplicar técnicas de gestão documental.
29. Aplicar técnicas de organização e arquivo de correspondência comercial e administrativa.
30. Aplicar técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos.
31. Utilizar estratégias de motivação e dinamização de equipas de trabalho.
32. Analisar e aplicar os procedimentos de organização e gestão de equipas em contexto de contact centre.
33. Aplicar mecanismos de controlo das normas de qualidade e ambiente.
34. Aplicar mecanismos de controlo das normas de segurança e higiene no trabalho.

#### **SABERES-SER**

1. Demonstrar capacidade de escuta na interação com o cliente.
2. Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em contextos diferenciados.
3. Demonstrar capacidade de organizar e gerir o tempo.
4. Demonstrar proatividade na recolha e seleção de informação.
5. Agir em conformidade com as normas e regulamentos de proteção de dados e privacidade.
6. Demonstrar capacidade de adaptação a novas tecnologias de informação e comunicação.
7. Demonstrar capacidade de resiliência perante situações e interlocutores difíceis.
8. Demonstrar capacidade de controlo emocional.
9. Demonstrar criatividade na produção de conteúdos.
10. Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa.