

**葡語會話課程 – 公眾接待（基礎班）**  
**Curso de Conversação em Português – Área de Atendimento ao Público (Nível Básico)**

- 目的：** 讓學員發揮在執行接待公眾職務時基本口語溝通所需的實務社交語言能力。  
**Objectivo:** Desenvolver competências linguísticas, sociolinguísticas e pragmáticas em português necessárias à comunicação oral elementar no desempenho de funções de atendimento ao público.
- 對象：** 主管、高級技術員、技術員、技術輔助人員組別第四級別及第三級別及工人組別且具基本葡語程度。  
**Destinatários:** Chefias, Técnicos-superiores, Técnicos, Técnicos de apoio Nível 4 e Nível 3 e Operários com conhecimentos elementares de Português.
- 地點：** 澳門宋玉生廣場336-342號誠豐商業中心6樓607號室，公務人員培訓中心。  
**Local:** Centro de Formação dos Trabalhadores dos Serviços Públicos  
Alameda Dr. Carlos D'Assumpção Nos. 336-342, Centro Comercial Cheng Feng, 6º Andar, Sala 607, Macau.
- 導師：** 東方葡萄牙學會導師  
**Formador(a):** Formador do Instituto Português do Oriente

**課程內容：**

1. 電話接待
2. 現場接待
3. 形容服務
4. 處理投訴
5. 其他有關課題

**Programa:**

1. Atendimento Telefónico
2. Atendimento Presencial
3. Descrever serviços
4. Lidar com reclamações
5. Outros temas de interesse

班別 Turma	上課日期 Data	課時 Duração	上課時間 Horário	截止報名日期 Prazo de Inscrição
1	08/06/2020 – 22/07/2020	40 小時 horas	逢星期一、三及五 2 <sup>a</sup> , 4 <sup>a</sup> e 6 <sup>a</sup> 18:30 - 20:30	29/04/2020

**聯絡人 Pessoa de contacto:** 陳小姐 Sr<sup>a</sup> Cristin Chan / 馬小姐 Dr<sup>a</sup> Madalena Pires

**電話 Tel:** 82919750 / 8291 9723

**傳真 Fax:** 2875 2478

**證書：**

學員經考核合格及出席率達到課程總時數之 85%或以上，才獲發證書。

**Certificação:**

Ao participante será conferido certificado se for aprovado na avaliação do curso, e simultaneamente se tiver frequentado 85% (ou superior) da duração total do curso.