

# COMUNICAR EM PORTUGUÊS CLARO®

Escreva para se fazer entender

Curso de 2 dias (14 horas) ou de 3 dias (21 horas)

Para grupos de até 12 pessoas

Em sala ou online

Este curso dá-lhe as ferramentas necessárias para escrever de uma forma mais clara e eficaz. É composto por:

- módulos-base ('O que é a linguagem clara', 'Preparar a escrita' e 'Escrever')
- módulos de aplicação dos conhecimentos adquiridos.



## Aprender fazendo

Trabalha-se individualmente e em grupo, com momentos de reflexão sobre a escrita. O objetivo é garantir as ferramentas necessárias para implementar imediatamente e com confiança aquilo que se aprendeu.



## Um manual para o dia a dia

Cada pessoa recebe um manual preparado especificamente para o curso, com orientações sobre escrita clara, exercícios para praticar e vários exemplos retirados de documentos reais do dia a dia da sua organização.



## Aperfeiçoado pela prática

Desenvolvemos este curso a partir das melhores práticas internacionais de linguagem clara, aprofundadas para o português ao longo de vários anos de experiência. Desde 2007, já formámos mais de 6.000 pessoas.

## ALGUNS DOS NOSSOS CLIENTES


UMA FORMAÇÃO

# CLARO

Somos uma entidade formadora certificada pela DGERT

# PROGRAMA

DIA 1

MÓDULOS	OBJETIVOS
O que é a linguagem clara	Conhecer as características da linguagem clara Reconhecer as vantagens de escrever de forma mais clara
Preparar a escrita	Escolher a informação Definir a finalidade de cada comunicação Identificar os conteúdos em função da finalidade Identificar as necessidades de quem nos lê Traduzir a finalidade numa frase-chave eficaz Arrumar a informação Começar pelo mais importante Agrupar os conteúdos em blocos de texto lógicos Ordenar os blocos de texto segundo o interesse de quem lê Facilitar a leitura na diagonal com títulos ricos
Escrever	Usar palavras claras para uma compreensão à primeira leitura Palavras conhecidas Palavras específicas Palavras repetidas Dizer quem faz o quê Verbos Frases ativas

DIA 2

MÓDULOS	OBJETIVOS
Escrever (continuação)	Escrever frases curtas Pontos finais Listas Frases sem floreios Frases sem interrupções
Um módulo de aplicação à sua escolha	Veja as opções na página seguinte

DIA 3  
(opcional)

MÓDULOS	OBJETIVOS
Novo módulo de aplicação à sua escolha ou continuação do módulo do dia anterior	Veja as opções na página seguinte



## Não era este o curso que procurava?

Podemos criar um curso à medida dos seus objetivos. Há 14 anos que ajudamos as organizações a usar a escrita clara para melhorar a sua eficiência operacional e a experiência dos seus clientes.

## MAIS INFORMAÇÕES

curso@claro.pt | +351 21 888 63 65

# PROGRAMA

## MÓDULOS DE APLICAÇÃO

Escolha a opção que mais se adequa às suas necessidades, para pôr em prática as técnicas ensinadas.

Personalizamos os materiais do curso, para mostrar como será útil nas tarefas do dia a dia da sua organização.

**Curso de 2 dias** > inclui 1 módulo de aplicação

**Curso de 3 dias** > inclui 1 ou 2 módulos de aplicação

---

### Cartas e emails

- Incluir uma introdução personalizada
- Aproveitar as potencialidades da carta e as do email
- Incluir campos dinâmicos para criar templates
- Usar o tom certo para cada situação

---

### Relatórios

- Distinguir entre análise e comunicação
- Estruturar um relatório
- Escrever um relatório

---

### Responder a reclamações

- Compreender as queixas e expectativas de quem reclama
- Resumir a reclamação
- Explicar do geral para o particular
- Despersonalizar conteúdos desagradáveis
- Responder eficazmente a reclamações

---

### Escrever para a internet

- Escolher a informação relevante para o utilizador
- Facilitar a leitura diagonal
- Escrever instruções claras
- Tornar os textos ainda mais curtos
- Usar um tom direto e pessoal



#### Módulo à medida

Procura formação para resolver um desafio específico? Podemos desenvolver um módulo à medida.

---

## MAIS INFORMAÇÕES

cursos@claro.pt | +351 21 888 63 65

# FEEDBACK

## OS NÚMEROS FALAM POR SI

A opinião de quem já fez os nossos cursos é a melhor razão para experimentar a nossa formação.

### AVALIAÇÃO

9,5

ESCALA DE 1 A 10

Perguntamos a todas as pessoas a quem damos formação se recomendariam o curso a colegas, numa escala de 1 a 10. Em 2020, a média das respostas foi 9,5.

## O QUE DIZEM DE NÓS

*Eu achava que escrevia de forma clara, mas, depois destes dois dias, percebi que estava enganada.* **Cofidis**

*Este curso muda totalmente a forma como escrevemos e abre-nos os olhos para uma nova forma de comunicar.* **CGD**

*Tudo fica mais simples e claro depois desta formação.* **Vodafone**

*Aprendi a escrever com uma voz muito mais próxima do cliente, sem descurar o rigor nem os interesses da companhia.* **Médis**

*Formação muito útil e de grande aplicação prática, capaz de produzir melhorias imediatas.* **Montepio**

*O curso foi absolutamente pertinente e totalmente adequado às nossas necessidades específicas.* **INCM**

*O curso foi perfeito e estava extraordinariamente bem preparado. Tudo o que aprendi vai ser usado já no próximo email!* **NOS**



Descubra como ajudámos a Fidelidade a formar 700 colaboradores em escrita clara.



## MAIS INFORMAÇÕES

cursos@claro.pt | +351 21 888 63 65