



CURSO DE CURTA DURAÇÃO A DISTÂNCIA
em Cortesia, Etiqueta e Protocolo no
Atendimento 2ª Edição

A DISTÂNCIA E PRESENCIAL

Cortesia, Etiqueta e Protocolo no Atendimento 2ª Edição

Este curso é dirigido a todos os profissionais que pretendam adquirir conhecimentos sobre cortesia e etiqueta.

Objetivos Específicos

No final do Curso os participantes estarão aptos a:

- Aplicar as regras de cortesia e etiqueta, favorecendo a imagem e o atendimento empresarial;
- Aplicar as regras do protocolo no atendimento.

Destinatários

Este curso de curta duração destina-se a todos os profissionais que necessitem conhecer e aplicar as regras de cortesia e etiqueta.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - Imagem

- Requisitos de uma boa imagem pessoal e profissional;
- A importância da comunicação não verbal na projeção da imagem;
- Apresentação e cumprimentos;
- Vestuário profissional feminino e masculino;

Módulo II – Tratamentos Honoríficos (Escritos e Verbais)

- Oficiais
- Empresariais
- Eclesiásticos
- Nobiliárquicos
- Militares

Módulo III - Civilidade no Escritório

- Cortesia no atendimento;
- Protocolo aplicado à comunicação escrita;
- Organização e comportamento em:
 - Reuniões;
 - Refeições;
 - Precedências;

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários **para frequentar este seminário** são:

- **Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.**
- **Pode aceder ao seminário a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.**

Data de Realização

02 a 09 de setembro de 2024

Duração

18 Horas

Horário

09h00 às 12h00

Valor

350,00 + IVA

Orador Dr. Raúl Santos

Habilitações

Graduado em Direção Hoteleira pelo INFT/EHL
Licenciatura em Gestão Hoteleira (2º Ano) - ISPI
Bacharel em Geografia - UL
Diretor Geral de Hotéis (4 e 5 Estrelas) – Registado na DGT
Diretor Geral de Operações (Grupo Hoteleiro Internacional)
Participação em Feiras Nacionais e Internacionais
Curso de Formação de Formadores



Resumo de Competências

Diretor Hoteleiro com mais de 40 anos de experiência na direção geral de várias unidades, assegurando a gestão de todas as vertentes; Acolhimento, F&B, Comercial, Técnica, RH, Procurement.

Delegado Norte e Centro da ADHP

Vogal na JUNTA DE TURISMO LUSO-BUSSACO

Membro da Comissão da Qualidade da SOC. ÁGUA DE LUSO, SA

Vogal na UNIHSNOR/APHORT

Vice-Presidente da ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E INDUSTRIAL DA MEALHADA – ACIM

Cofundador do PPC (Plano de Promoção Conjunta) do Centro

Vogal da C.C.R.C. (Comissão de Coordenação da Região Centro)

Experiência Profissional

Desde 2018: Formador na High Skills Lda. – Formação e Consultoria Lda;

De 2016 a 2017: Diretor Operacional Espaço Gourmet;

De 2013 a 2016: Diretor Geral de Operação para Moçambique – Grupo VIP International;

De 2010 a 2013: Diretor Geral Residente Hotel VIP Grand Maputo;

De 2008 a 2010: Diretor Geral Residente Hotel Turismo Braga;

De 1997 a 2007: Diretor Geral Residente Grande Hotek de Luso & SPA;

De 1995 a 1997: Diretor Geral Residente Hotel Malhoa;

1992 a 1995: Gestor Operacional Sul Gertal, S.A – Catering, Restauração, Banqueting;

1989 a 1992: Diretor Geral Residente Hotel Turismo de Braga.

Condições

Para se inscrever deverá nos contactar através dos seguintes meios

E-mail: geral@highskills.pt | Telefone: +351 217 931 365

Ou enviando a Ficha de Inscrição devidamente preenchida (encontra-se na última página).

Se tem mais do que uma inscrição, consulte-nos, pois, têm desconto de grupo associado!

High Skills – Formação e Consultoria, LDA.

Avenida de Berna, nº 11, 8º, 1050-040 Lisboa, Portugal

Nº fiscal: 513 084 568

A inscrição só fica confirmada após emissão da fatura final e o pagamento da mesma.

Cancelamentos e Não Comparências

O(s) formando(s) poderão fazer-se substituir por outro(s) participante(s), devendo comunicar a alteração até 2 dias úteis antes do início do seminário.

A sua não comparência do(s) formando(s) no dia de início da formação não dará lugar ao reembolso do valor da inscrição e será cobrada na sua totalidade.

Contactos para mais informações

E-mail: geral@highskills.pt | Telemóvel: 00351 935857339 (tem whatshapp)

Portugal 00351 217 931 365 | Angola 00244 94 112 60 90

Moçambique 00258 841 099 522 | Cabo Verde 00238 924 20 25

São Tomé e Príncipe 00239 999 25 15

Avenida de Berna, nº11, 8º, 1050-040 Lisboa – Portugal

Ficha de Inscrição

Deverá preencher e enviar-nos via e-mail geral@highskills.pt

1. CLIENTE (Preencher quando o Formando não é cliente final)			
Entidade:			
Responsável:			
Morada:			
Código Postal:			
Nº Contribuinte / Fiscal:			
Telefone:			
E-mail:			
2. DADOS FORMANDO(S)			
Nome Completo:			
E-mail:			
CCD:	Curso de Curta Duração a Distância em Cortesia, Etiqueta e Protocolo no Atendimento 2ª Edição		
Data Nascimento:		Nacionalidade:	
Tipo de Documento		Nº de Doc de Identificação	

HIGH SKILLS - FORMAÇÃO E CONSULTORIA, Lda.

ANGOLA: 00244 941 126 090

CABO VERDE: 00238 92 420 25

MOÇAMBIQUE: 00258 841 099 522

PORTUGAL: 00351 217 931 365

SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE: 00239 999 25 15

geral@highskills.pt

www. highskills.pt