

As relações com o Exterior e a Promoção dos Serviços da unidade Hoteleira

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes das competências necessárias promover os serviços da unidade hoteleira.

Objetivos Específicos

No final deste curso os participantes saberão:

- Assegurar as relações com o exterior e a promoção dos serviços da unidade hoteleira.

Destinatários

Este curso destina-se a todos os profissionais que, no âmbito da sua aposta na formação, pretendam aperfeiçoar / atualizar os seus conhecimentos na área de promoção de serviços, atendimento e receção do cliente.

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.

Carga Horária

24 horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

1. Introdução
 - Conceitos
 - Importância do Atendimento na prossecução dos objetivos da Empresa
2. Tipos de serviços e prestações disponibilizados pelas unidades hoteleiras

- Restaurante, bar, room-service, internet, business center, ginásio, sauna, piscina, ténis, golfe, SPA, aluguer de salas, apoios em secretariado, meios audiovisuais, outros
3. Características dos diversos eventos que podem ocorrer na unidade hoteleira
 - Conferências, formações, seminário, exposições, banquetes, lanches, provas de vinhos, lições de cozinha, outros
 4. Técnicas de atendimento de pessoas face a face
 5. Apresentação e postura nos atendimentos ao balcão
 6. Técnicas de comunicação mediatizadas - oral e escrita
 7. Regras de comunicação escrita pelas vias fax, e-mail e internet
 8. Tipo e características das entidades que podem solicitar ou prestar serviços
 9. Condições ou acordos especiais que podem existir com essas entidades
 10. Técnicas de promoção e marketing dos serviços prestados por unidades hoteleiras

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.