

FORMAÇÃO EXECUTIVA

CERTIFICADA ONLINE

TURISMO DE
PORTUGAL



escolas

CAPACITAR AS CHEFIAS PARA A MELHORIA DA FORMAÇÃO INTERNA

Esta ação visa a melhoria contínua, a validação e a atualização de conhecimentos dos profissionais do turismo, hotelaria e restauração. É dirigido a quem desempenha cargos de chefia de equipas operacionais e a profissionais com responsabilidade nas áreas dos recursos humanos e do marketing. A formação é orientada para a partilha de conteúdos pragmáticos incluindo a metodologia de estudo de casos.

Conteúdo Programático

- 01 > A importância do alinhamento da comunicação interna e externa: marketing / recursos humanos / operação.
- 02 > Métodos e técnicas de formação interna
- 03 > A formação interna sistemática como ferramenta para a prestação de serviços de qualidade e em linha com as expectativas do Cliente.
- 04 > Ferramentas de apoio à consistência dos serviços prestados: Job Descriptions, Manual de Acolhimento, Feed-backs, Procedimentos & Check-lists.
- 05 > Exemplos como as Chefias podem atuar juntos dos colaboradores para se obter uma maior responsabilização, motivação e espírito de equipa e análise de casos.

Formador | Marta Sotto-Mayor

Datas | 01 a 05 junho

Horário | 16h00 às 19h00

Duração | 15 Horas

