



No atual cenário de crise sanitária que vem gerar uma falta de confiança por parte dos clientes, importa criar processos que não só assegurem a segurança de todos os clientes bem como do staff, por forma a restabelecer essa mesma confiança. Uma rápida capacidade de adaptação e de pensar fora da caixa relativamente aos processos tradicionais é imperativo neste contexto. É então necessário analisar alternativas, definir estratégias e criar processos que nos coloquem no caminho do sucesso e de restabelecimento da nossa relação com os nossos clientes.

Esta ação visa fornecer técnicas e sugestões para reforçar o conhecimento e a compreensão das especificidades das operações e processos inerentes ao dia-a-dia de um estabelecimento hoteleiro numa ótica de gestão operacional e controlo de custos, identificando os pontos-chave e os fatores críticos a ter em consideração num contexto de redução da procura e acrescidas exigências de medidas de saúde pública

## Conteúdo Programático

- 01 > **Enquadramento: COVID-19 e impacto nas Operações do departamento de Alojamentos**
- 02 > **Fatores críticos, opções estratégicas e sugestões para o *Front Office* (Receção e Portaria)**
- 03 > **Fatores críticos, opções estratégicas e sugestões para o *Housekeeping* (Lavandaria, Andares e Áreas publicas)**

Formador | José Brissos

Data | 24 de junho de 2020

Horário | 10h00 às 12h00

Local | Plataforma Microsoft TEAMS