

FORMAÇÃO EXECUTIVA

CERTIFICADA ONLINE

TURISMO DE
PORTUGAL



escolas

Receção e Atendimento nas Unidades de Alojamento

Esta ação visa identificar e aplicar técnicas de atendimento personalizado a clientes, perceber as motivações, necessidades e desejos de cada cliente.

Compreender os efeitos de comportamentos e atitudes no atendimento, acolhimento e relação com o cliente.

Conteúdo Programático

- 01 > Conceito de hospitalidade
- 02 > Procedimentos básicos do serviço de receção para as diferentes unidades de alojamento
- 03 > Atendimento telefónico/ presencial/ virtual
- 04 > Postura pessoal e profissional
- 05 > Qualidade do serviço vs gestão de reclamações
- 06 > Adaptação do serviço de receção no 'pós covid-19'

Formador | Hugo Carvalho

Data | 12, 14, 15, 19 e 21 maio

Horário | 16h00 – 18h00

Duração | 10 Horas

Local | Plataforma Microsoft TEAMS