

Atendimento na Hotelaria e Restauração



Atendimento na Hotelaria e Restauração

Este programa tem o propósito de preparar os profissionais dos setores da hotelaria e restauração para a arte de bem receber turistas e pessoas que nos visitam, criando experiências únicas e autênticas.

A formação aborda técnicas de atendimento e serviço adaptadas ao perfil de diferentes clientes, em diferentes cenários do mundo hoteleiro e da restauração.

Destinatários

- Especialmente criado para profissionais de turismo, hotelaria e restauração;
- Voltado para profissionais que desejam melhorar as suas capacidades comunicativas, de interação com os turistas/hóspedes e promover experiências autênticas, dignificando o que melhor se faz no nosso país.

Competência a adquirir

- Dotar os profissionais de competências comunicacionais, aproveitamento das soft skills, foco no detalhe e técnicas de upselling;
- Os participantes poderão analisar situações que ocorrem em contexto real de trabalho e aplicar mudanças ao seu comportamento perante determinados cenários, com o intuito de promover diferentes interação com os hóspedes, melhorando a qualidade do seu atendimento e aumentando as receitas do seu estabelecimento.

Modalidade

- Em regime laboral e pós-laboral, através da plataforma Microsoft Teams.

Carga Horária

- 6 horas.

Programa

1. Qualidades e Soft Skills inerentes ao atendimento:

- Qualidades a ter em consideração para melhoria do serviço;
- A importância da definição do público-alvo.

2. Tipos de clientes:

- Clientes difíceis;
- Clientes acessíveis.

3. O serviço:

- Tempos de serviço;
- A jornada do cliente;
- A arte de aconselhar;
- Maiores desafios e dicas essenciais;
- Técnicas de upselling;
- A importância da divulgação do negócio;
- Exemplos de cenários.



Formadores



**Hugo
Silva**

Técnico Especializado de Formação, em Ponte de Lima. Formador e Consultor Hoteleiro, na zona do Minho e Porto. Formado em Gestão Turística e Hoteleira, pela ESTM. Mestre em Direção Hoteleira, pela ESHT. Desempenhou a função assistente de Direção, no Porto. Executou a função de Técnico de Recrutamento Especializado, em Vila Nova de Gaia. Desempenhou a função de Rececionista, no Porto. Executou a função de Bagageiro, no Porto. Foi Empregado de mesa, em Óbidos. Prestou serviços de eventos, em Monção. Dispõem do Nível V - Gestão Hoteleira. Alojamento – EHTVC. Contém o WSET – Nível 2 em Vinhos. Possui o Certificado E-Formador.



Condições e Contactos

Cliente Moneris	
1 inscrição	2 ou mais inscrições
115,00 €	90,00 €

Não Cliente Moneris	
1 inscrição	2 ou mais inscrições
135,00 €	110,00 €

Inscrição:

Até 5 dias antes da data de início do curso, mediante devolução da Ficha de Inscrição. A inscrição só será válida após pagamento, ou datas de pagamento a acordar.

Pagamento:

Deverá ser efetuado até ao prazo limite de inscrição. As anulações verificadas até 2 dias antes do início da ação darão origem à retenção ou processamento de 20% do valor de inscrição para compensação das despesas administrativas efetuadas e prejuízos sofridos por cancelamento de última hora. Nas anulações verificadas com mais de 2 dias antes do início da ação, o valor será devolvido na totalidade, no prazo de 48 horas, preferencialmente por transferência bancária.

Adiamento ou Cancelamento

A Moneris reserva-se ao direito de adiar ou cancelar a formação, caso não haja o número mínimo de 6 participantes. Neste caso, o valor de inscrição será devolvido, se o formando não pretender frequentar o curso em nova data, caso a mesma tenha sido adiada.

Inscreva-se já: [Formulário de Inscrição](#)



Pedro Neto – Partner Moneris Academy

Tel.: (+351) 913 208 303

pedro.neto@moneris.pt



Carolina Violante - Consultora

Tel.: (+351) 914 168 824

carolina.violante@moneris.pt



Na Moneris acreditamos que o capital humano é o recurso mais importante de uma organização. A manutenção de um elevado grau de motivação dos recursos humanos e a sua constante atualização é, assim, um fator-chave para que a sua organização se mantenha competitiva e acompanhe as melhores práticas e tendências técnicas e comportamentais.

Respondemos ativamente às necessidades formativas do mercado, apresentando conteúdos relevantes para o desenvolvimento de empresas e negócios, promovendo a especialização dos seus colaboradores, em matérias concebidas de acordo com as necessidades específicas de cada empresa. Dispomos de um conjunto alargado de formadores com CCP - Certificado de Competências Pedagógica que, para além de experientes técnicos e profissionais, possuem aptidão pedagógica certificada, de modo a assegurar a efetiva compreensão dos temas por parte dos formandos.

Moneris Academy
Avenida da República, nº 35, 4º andar
1050-186 Lisboa
Tel.: (+351) 210 316 400