

TURISMO DE
PORTUGAL



TÉCNICAS DE ATENDIMENTO

RENT-A-CAR



1. Programa de Formação

TEMAS	Horas
Comunicação e Técnicas de Expressão	3
Tipos e Estilos de Comunicação <ul style="list-style-type: none">• Comunicação verbal• Comunicação não Verbal• Comunicação orientada para o Cliente	6
Trabalho em Equipa	3
Tipologia de clientes	3
Turismo Acessível e atendimento a pessoas com necessidades especiais	1,5
Acolhimento e Fidelização de Clientes	3
Inteligência Emocional e a importância no relacionamento interpessoal	3
Atendimento pré-venda e pós-venda	3
Gestão de conflitos e de reclamações	3
Técnicas de Assertividade	1,5
Etapas e Técnicas de Atendimento com vista a garantir um serviço de qualidade	3
AVALIAÇÃO	2
DURAÇÃO TOTAL	35 Horas

2. Metodologia e Organização da Formação:

- Sessões presenciais
- Aplicação de técnicas ativas de formação
- Role-play
- Estudos de caso

3. Modelo de Avaliação:

A avaliação incide sobre os objetivos consignados nos programas das atividades formativas previstas no plano de estudos.

4. Certificação

Após a conclusão da formação com aproveitamento, será emitido um **Certificado de Formação do Turismo de Portugal**.

Os participantes que não frequentaram a totalidade do curso (90% de presenças) ou que não cumpriram os objetivos de aprendizagem receberão um Certificado de Presença

Observações: Curso de formação à medida e realizado em parceria com a ARAC – Associação dos Industriais de Aluguer de Automóveis sem Condutor