

I SPEAK TOURISM

FORMAÇÃO PARA CONDUTORES DE VEÍCULOS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA (TUK-TUK): PROMOÇÃO E VENDA DO SERVIÇO E ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO AO TURISTA.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- ❑ Técnicas de Promoção do Produto: Distribuição Turística, Análise de cada Canal (Características, Funcionamento, Como otimizar o canal, Tendências de Mercado), Conhecer o Produto. Conhecer o cliente, diferentes gerações, principais tendências.
- ❑ Técnicas de comunicação em acolhimento turístico: Conhecimento pessoal e estilos de comunicação e de percepção, aspetos comunicacionais verbais e não verbais, escuta ativa, facilitadores de comunicação. A assertividade na comunicação. Profissionalizar a linguagem.
- ❑ Exercícios práticos.
- ❑ Técnicas de venda do Produto: Técnicas de desenvolvimento pessoal (postura profissional e abordagem ao turista, a gestão da imagem pessoal e profissional). Competências de comunicação na venda, Etapas da venda, Negociação e Fecho de Venda, Controlo da venda. Identificação das características e motivações do Turista e Rigor na Informação e no Aconselhamento.
- ❑ O acolhimento de excelência: a experiência do cliente (diferença entre costumer service e costumer experience) negociação e acolhimento a grupos. O turismo acessível; a despedida.
- ❑ Exercício de Role Play.

METODOLOGIA

Pretende-se estimular a aprendizagem e a participação dos formandos através de uma metodologia baseada em exercícios práticos privilegiando o debate e a reflexão crítica das temáticas abordadas.

DESTINATÁRIOS

Condutores de veículos de animação turística (Tuk-Tuk).

FORMADOR: FILIPA JORDÃO



Licenciada em Gestão de Empresas Turísticas e Hoteleiras no INP e com Pós-Graduação em Gestão de Produtos Turísticos no INDEG-ISCTE.

17 anos em várias funções em Hotelaria, a maioria das quais nas áreas Comercial & Vendas, Marketing e Reservas.

Em 2011 é convidada para desenvolver e implementar o projeto de centralização das reservas da Tivoli Hotels & Resorts. Formadora do Turismo de Portugal (Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa) nas áreas de atendimento, vendas e comunicação.

DURAÇÃO E DATAS

25 horas

18 de outubro a 9 de novembro de 2017 (19h – 22h).

PREÇO

110€

REQUISITOS

12º ano de escolaridade

TURISMO DE
PORTUGAL



escola de hotelaria
e turismo de lisboa