



RENT-A-CAR

MOBILIDADE, SERVIÇO E EXPERIÊNCIA

PARCERIA



O futuro das Rent-a-Car será marcado por desafios ligados à sustentabilidade, à digitalização e às novas formas de mobilidade. A transição para frotas mais ecológicas, como veículos elétricos, e a crescente digitalização dos serviços exigirão investimento, inovação e, sobretudo, formação contínua dos

profissionais do setor, para acompanhar novas tecnologias, modelos de negócio e expectativas dos clientes. Estas transformações terão um impacto positivo no turismo, ao proporcionar aos visitantes soluções de mobilidade mais flexíveis, eficientes e sustentáveis, facilitando a descoberta de destinos e contribuindo para uma melhor experiência de viagem. É, por isso, que o Turismo de Portugal se associa a ARAC para o desenvolvimento de um projeto de formação que visa preparar e capacitar os profissionais das rent-a-car para os grandes desafios do futuro.

CARLOS ABADE, Presidente do Turismo de Portugal



A ARAC expressa ao Turismo de Portugal o seu mais elevado apreço e o seu profundo reconhecimento pela disponibilidade institucional, pelo espírito de cooperação e pela visão estratégica com que se associou a esta iniciativa de parceria no domínio da formação profissional.

Num tempo de exigente transformação do setor do aluguer de veículos, determinado pelos desafios da sustentabilidade, da digitalização, da transição energética e pela afirmação de novos paradigmas de mobilidade, assume particular relevo o envolvimento do Turismo de Portugal na valorização, qualificação e promoção da competitividade de atividades que concorrem de forma decisiva para a afirmação de Portugal como destino turístico de excelência.

A associação do Turismo de Portugal a este projeto constitui expressão inequívoca do reconhecimento da relevância do setor do rent-a-car para a qualidade da experiência turística, para a mobilidade dos visitantes e para a modernização da oferta de serviços associados ao turismo. Simultaneamente, representa um contributo de especial importância para a capacitação dos profissionais do setor, através do reforço das suas competências e da sua preparação para responder, com elevados padrões de qualidade, inovação e responsabilidade, aos desafios do presente e do futuro.

JOAQUIM ROBALO, Secretário Geral da ARAC

ENQUADRAMENTO







A ARAC – Associação Nacional dos Locadores de Veículos é a associação representativa dos setores de aluguer e locação de meios de mobilidade em Portugal, desempenhando um papel central na defesa dos interesses das empresas associadas, na promoção da qualidade do serviço, na valorização dos profissionais do setor e no contributo para a competitividade da economia nacional, em articulação estreita com os domínios do turismo e da mobilidade sustentável.

Num contexto de constantes transformações no setor da mobilidade e do turismo, a qualificação e a valorização dos recursos humanos assume-me ainda mais como um fator crítico de sucesso para as empresas.

O Plano de Formação ARAC 2026 | RENT-A-CAR - MOBILIDADE, SERVIÇO E EXPERIÊNCIA, surge, assim, como um instrumento estratégico de capacitação, concebido para responder às necessidades do setor, reforçando competências técnicas, comportamentais, linguísticas e digitais.




A execução do Plano de Formação é assegurada pelas **Escolas do Turismo de Portugal, de Lisboa, Porto e Algarve**, cujas **aulas decorrerão em regime online e síncrono**, com suporte na Academia Digital, plataforma nacional de capacitação e promoção de desenvolvimento de competências dos profissionais do turismo e de setores associados.

A articulação com a Academia Digital e com a rede de Escolas do Turismo de Portugal assegura uma abordagem pedagógica orientada para a aplicação prática do conhecimento, para a inovação e para a melhoria contínua, em coerência com as orientações estratégicas nacionais, colocando as pessoas e as empresas no centro da transformação do setor.

-  Contribuir para a qualificação, valorização e capacitação dos profissionais das empresas associadas da ARAC, reforçando a competitividade, a qualidade do serviço e a inovação do setor do rent-a-car e da mobilidade.
-  Reforçar as competências de **atendimento ao cliente e gestão de reclamações**, promovendo elevados padrões de qualidade, satisfação e fidelização.
-  Desenvolver competências de **liderança e gestão de equipas**, ajustadas à realidade operacional das empresas do setor, promovendo ambientes de trabalho mais organizados, motivadores e orientados para o desempenho e a melhoria contínua.
-  Potenciar capacidades de **vendas, promoção comercial e marketing digital**, alinhadas com uma abordagem ética, profissional e orientada para resultados, reforçando a visibilidade, a competitividade e a presença digital das empresas associadas.
-  Qualificar profissionais afetos a **serviços especializados e premium**, como o chauffeur service, assegurando elevados padrões de protocolo, segurança, confidencialidade e excelência no serviço, em resposta à crescente sofisticação da procura turística.
-  Melhorar as **competências linguísticas aplicadas ao contexto do rent-a-car**, designadamente em Espanhol e Alemão, contribuindo para uma comunicação mais eficaz, para a redução de conflitos e para o reforço da competitividade internacional do turismo nacional.



O Plano de Formação destina-se aos profissionais das empresas associadas da ARAC, nomeadamente:

-  Rececionistas e Chefes de Estação
-  Responsáveis Operacionais e Chefias Intermédias
-  Vendedores e Promotores de Vendas



a) ESTRUTURAÇÃO EM PERCURSOS FORMATIVOS

O Plano de Formação da ARAC adota uma **metodologia flexível, modular e orientada para percursos formativos**, permitindo às empresas e aos profissionais selecionar e combinar ações de formação de acordo com as suas funções, necessidades específicas, nível de experiência e objetivos de desenvolvimento profissional.

Esta abordagem assenta numa lógica de **aprendizagem progressiva e personalizada**, promovendo a aquisição integrada de competências técnicas, comportamentais, linguísticas e digitais, em alinhamento com os desafios atuais e futuros do setor do rent-a-car e da mobilidade.

A oferta formativa pode ser organizada em **percursos temáticos**, compostos por um conjunto coerente de ações de formação, que podem ser frequentadas de forma sequencial ou autónoma, permitindo:

- uma **especialização progressiva** em áreas-chave do setor;
- a **adaptação ao perfil funcional** do formando;
- a **valorização de percursos profissionais** diferenciados dentro das empresas associadas.

Os percursos formativos propostos procuram apoiar as empresas são opcionais e apoiam empresas e profissionais na definição de trajetos de capacitação ajustados às suas realidades.

b) TIPOLOGIA DE PERCURSOS

Sem prejuízo da frequência individual de cada ação de formação, o Plano de Formação da ARAC integra a construção de **percursos opcionais** que podem ser construídos à medida das necessidades dos colaboradores e das empresas.

PERCURSO 1 | ATENDIMENTO, OPERAÇÕES E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Módulo 1 | Atendimento ao cliente e gestão de reclamações

Módulo 2 | Espanhol aplicado ao Rent-a-Car

Módulo 3 | Alemão aplicado ao Rent-a-Car

COMPETÊNCIAS

- Qualidade no serviço e Imagem da empresa
- Competências linguísticas aplicadas ao Rent-a-Car

PERCURSO 2 | LIDERANÇA, GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE EQUIPAS

Módulo 4 | Liderança e Gestão de Equipas

COMPETÊNCIAS

- Liderança e gestão de equipas
- Comunicação interna e organização do trabalho
- Gestão de conflitos, motivação e desempenho
- Reforço da cultura organizacional e da melhoria contínua

PERCURSO 3 | COMERCIAL, MARKETING E VENDAS

Módulo 5 | Marketing Digital no Setor do Rent-a-Car

Módulo 6 | Vendas e Promoção Comercial no setor do Rent-a-Car

COMPETÊNCIAS

- Técnicas de venda consultiva no setor do rent-a-car
- Promoção comercial e fidelização de clientes
- Marketing digital, redes sociais e criação de conteúdos
- Alinhamento da estratégia comercial com a experiência do cliente

PERCURSO 4 | SERVIÇOS ESPECIALIZADOS E PREMIUM

Módulo 7 | Chauffeur Service

COMPETÊNCIAS

- Chauffeur service e serviços personalizados
- Protocolo, etiqueta e imagem profissional
- Segurança, confidencialidade e gestão de situações sensíveis
- Valorização da oferta premium e da relação com o cliente

MÓDULO 1 ATENDIMENTO AO CLIENTE E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

regime online
e síncrono

OBJETIVOS

- Reforçar a qualidade do atendimento ao cliente e a capacidade de gestão eficaz de reclamações, promovendo a excelência do serviço, a satisfação do cliente e a reputação do setor do rent-a-car
- Desenvolver competências de comunicação profissional, empatia e orientação para o cliente;
- Dotar os formandos de ferramentas práticas para a gestão de reclamações e resolução de conflitos;
- Contribuir para a melhoria contínua da qualidade do serviço e da imagem das empresas.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Atendimento ao cliente no contexto do turismo e da mobilidade
- Comunicação verbal e não verbal;
- Gestão de expectativas e situações difíceis
- Técnicas de resolução de conflitos e reclamações
- Reclamações presenciais, digitais e plataformas online
- Casos práticos e boas práticas do setor rent-a-car

Duração: 20 horas | **Escola Organizadora: Lisboa** | Formador: José Brissos

INSCREVA-SE
AQUI

MÓDULO 2
LIDERANÇA
E GESTÃO
DE EQUIPAS
regime online
e síncrono

OBJETIVOS

- Desenvolver competências de liderança e gestão de pessoas, promovendo equipas mais motivadas, organizadas e orientadas para o desempenho e a qualidade do serviço
- Reforçar competências de liderança ajustadas à realidade operacional do setor
- Melhorar a comunicação interna e a gestão de equipas multidisciplinares
- Promover uma cultura de responsabilidade, eficiência e melhoria contínua

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Estilos de liderança e modelos de gestão
- Comunicação eficaz e gestão de equipas
- Motivação, gestão de conflitos internos e tomada de decisão
- Organização do trabalho, gestão de turnos e planeamento
- Avaliação de desempenho e melhoria contínua

Duração: 20 horas | **Escola Organizadora: Porto** | Formador: Jorge Teixeira Pinto

INSCREVA-SE
AQUI



MÓDULO 3
VENDAS
E PROMOÇÃO
COMERCIAL
NO SETOR
DO RENT-A-CAR
regime online
e síncrono

OBJETIVOS

- Reforçar competências comerciais e de promoção, promovendo uma abordagem profissional, ética e orientada para resultados, alinhada com a experiência do cliente e a estratégia das empresas
- Desenvolver técnicas de venda consultiva adaptadas ao setor
- Melhorar a comunicação comercial e a capacidade de negociação
- Aumentar a taxa de conversão, fidelização e valor acrescentado por cliente
- de influência na estratégia digital

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Processo de venda no setor do rent-a-car
- Comunicação comercial e abordagem ao cliente
- Técnicas de venda consultiva
- Upselling e cross-selling responsáveis

Duração: 10 horas | **Escola Organizadora: Algarve** | Formador: Janine Biscaia

INSCREVA-SE
AQUI

MÓDULO 4
MARKETING
DIGITAL
NO SETOR
DO RENT-A-CAR
regime online
e síncrono

OBJETIVOS

- Desenvolver competências estratégicas e operacionais na gestão de redes sociais, capacitando para planejar, criar e otimizar conteúdos digitais que reforcem o posicionamento da marca, aumentem o engagement e gerem resultados mensuráveis
- Compreender o ecossistema das plataformas digitais
- Estruturar uma gestão estratégica de redes sociais
- Criar conteúdos relevantes e orientados para conversão
- Explorar e aplicar diferentes formatos de conteúdo digital
- Integrar videomarketing e marketing de influência na estratégia digital

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Gestão de redes sociais
- Plataformas e redes sociais
- Conteúdo para redes sociais
- Diferentes formatos de conteúdos
- Vídeo marketing
- Marketing de influência

Duração: 10 horas | **Escola Organizadora: Algarve** | Formador: Sara Martins

INSCREVA-SE
AQUI

MÓDULO 5 CHAUFFEUR SERVICE

regime online
e síncrono

OBJETIVOS

- Qualificar profissionais afetos a serviços de chauffeur, assegurando elevados padrões de excelência, segurança, confidencialidade e profissionalismo
- Desenvolver competências específicas para serviços premium e personalizados
- Reforçar a imagem profissional e a confiança do cliente
- Garantir padrões elevados de protocolo, segurança e excelência no serviço

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Enquadramento do chauffeur service no turismo e mobilidade premium
- Protocolo, etiqueta e imagem profissional
- Comunicação com clientes nacionais e internacionais
- Confidencialidade, segurança e gestão de situações sensíveis
- Excelência no serviço e fidelização do cliente

Duração: 40 horas | **Escola Organizadora: Porto** | Formador: Carlos Couto Soares

**INSCREVA-SE
AQUI**

MÓDULO 6
ESPAÑHOL
APLICADO
AO RENT-A-CAR
**regime online
e síncrono**

OBJETIVOS

- Melhorar as competências linguísticas dos profissionais do setor, reforçando a qualidade do atendimento e a competitividade internacional do turismo nacional
- Desenvolver competências linguísticas aplicadas a contextos reais de atendimento
- Melhorar a fluidez, precisão e segurança na comunicação profissional
- Reduzir falhas de comunicação e situações de conflito com clientes internacionais

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Vocabulário técnico e operacional do rent-a-car
- Atendimento ao cliente em contexto turístico
- Gestão de situações problemáticas e reclamações
- Comunicação telefónica, presencial e digital

Duração: 40 horas | **Escola Organizadora: Lisboa** | Formador: Jorge Nunes

INSCREVA-SE
AQUI

MÓDULO 7
ALEMÃO
APLICADO
AO RENT-A-CAR
regime online
e síncrono

OBJETIVOS

- Melhorar as competências linguísticas dos profissionais do setor, reforçando a qualidade do atendimento e a competitividade internacional do turismo nacional
- Desenvolver competências linguísticas aplicadas a contextos reais de atendimento
- Melhorar a fluidez, precisão e segurança na comunicação profissional
- Reduzir falhas de comunicação e situações de conflito com clientes internacionais

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Vocabulário técnico e operacional do rent-a-car
- Atendimento ao cliente em contexto turístico
- Gestão de situações problemáticas e reclamações
- Comunicação telefónica, presencial e digital

Duração: 40 horas | Escola Organizadora: Algarve | Formador: Anna Monika Gruner

INSCREVA-SE
AQUI

CRONOGRAMA

CURSO	MARÇO	ABRIL		MAIO				JUNHO		
Atendimento e Gestão de Reclamações				27 e 29	04 e 06	11 e 13	18			
Liderança e Gestão de Equipas						11, 13 e 15	18, 20 e 22	25		
Marketing Digital no Rent-a-Car			22 e 23	29 e 30						
Chauffeur Service				27 e 29	04 e 06	13	18 e 20	25 e 27	01 e 03	08 15
Espanhol Rent-a-Car				29	04 e 06	11 e 13	18 e 20	25 e 27	01 e 03	08 15 e 17

CURSO	OUTUBRO				NOVEMBRO		
Alemão Rent-a-Car	07 e 09	12, 14 e 16	19 e 21	26, 28 e 30	02 e 04	09, 11 e 13	16
Vendas e Promoção no Rent-a-Car						18 e 20	23 e 25

TIMELINE DO PROGRAMA

Plano de Formação ARAC

Timeline 2026



JOSÉ BRISSOS | ATENDIMENTO AO CLIENTE E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES



Licenciado em Direção e Gestão Hoteleira pela Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril; formação superior em Gestão Turística e Hoteleira pela Universidade Internacional; certificação pedagógica de formador e formação executiva na área da indústria de luxo pelo Glion Institute of Higher Education.

Docente nas Escolas de Hotelaria e Turismo de Lisboa e do Estoril, leciona nas áreas de Gestão de Alojamentos, Revenue and Sales Management, entre outras.

JORGE TEIXEIRA PINTO | LIDERANÇA E GESTÃO DE EQUIPAS



Licenciado em Sociologia das Organizações pela Universidade do Minho e Mestre Erasmus Mundus - Mundusfor: Formação de Profissionais da Formação - Especialização em Formação e Gestão de Recursos Humanos pela Universidade de Granada (Espanha), Akershus College University (Noruega), Universidade do Porto, Universidade de Reims (França) e pela Universitat Rovira i Virgili (Espanha).

JANINE BISCAIA | VENDAS E PROMOÇÃO COMERCIAL NO SETOR DO RENT-A-CAR



Licenciatura em Educação Básica e 2.º Ciclo e formadora na Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve, lecionando nas áreas de liderança e gestão de equipas, gestão de reclamações, atendimento ao público, selling e cross selling,

Profissionalmente, construiu uma sólida experiência no setor do turismo e rent-a-car, tendo desempenhado funções de rececionista; funções de Manager consolidando competências em liderança, gestão de equipas, atendimento ao público e organização operacional, de 2017 a 2018 foi responsável pela abertura e gestão da Turisprime, do Grupo Turiscar, tendo desempenhado a função de diretora.

SARA MARTINS | MARKETING DIGITAL NO SETOR DO RENT-A-CAR



Licenciada em Comunicação Social, na vertente de Comunicação Organizacional, e mestre em Comunicação, Marketing e Publicidade pela Universidade Católica Portuguesa.

Atualmente exerce funções como Diretora de Marketing, Comunicação e Social Media na Empower You Consulting, e desenvolve atividade como formadora orientada para o desenvolvimento de competências profissionais, capacitação de equipas e aplicação prática do conhecimento em contexto organizacional.

JORGE NUNES | ESPANHOL APLICADO AO RENT-A-CAR



Licenciado em Línguas, Literaturas e Culturas pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, iniciou a sua formação em 1998 com o Curso Superior de Guia-Intérprete Nacional da ESHTe, tendo complementado o seu percurso com o Curso de Formador e a especialização em E-Formador.

Guia-intérprete e docente com mais de vinte anos de experiência no setor do turismo, das línguas e do ensino. Atualmente leciona na Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa (EHTL) e é Professor Assistente Convidado na ESHTe. É membro da AGIC e sócio da FEG, estando certificado para guiar em Português, Espanhol, Inglês e Italiano.

ANNA MONIKA GRUNER | ALEMÃO APLICADO AO RENT-A-CAR



Licenciada em Línguas e Literaturas Modernas – variante Inglês / Alemão – pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa (1993–1999). Concluiu o Abitur na Escola Alemã de Lisboa (1979–1993), consolidando uma formação bilingue e multicultural. Em 2010 concluiu a Especialização em Gestão Cultural na Universidade do Algarve (60 ECTS), com co-coordenação de António Pinto Ribeiro, bem como o CAP/CCP nesse mesmo ano.

Desde junho de 2023 exerce funções de Relações Públicas, Eventos e Comercial no AP Eva Senses Hotel, em Faro. Desempenha funções de Guest Relations.





CARLOS COURO SOARES | CHAUFFEUR SERVICE



Guia-Intérprete Certificado, desenvolveu atividade profissional ao serviço de prestigiadas agências de viagens, designadamente a Viagens Abreu, a TopAtlântico e a Nortravel. Possui ainda experiência consolidada no acompanhamento individualizado de turistas no segmento de luxo, colaborando com operadores especializados como a TempoVip, a Tours for You e a Mr Travel.




Formador dos módulos de Ética e Protocolo Empresarial; Guias Regionais e Motoristas de Turismo e Técnica Profissional no curso de Chauffeur Service, nas Escolas de Hotelaria e Turismo do Porto e Viana do Castelo.

As ações de formação, desenvolvidas em regime online através da Academia Digital do Turismo de Portugal, assentam numa metodologia pedagógica que privilegia:

-  a aplicação prática dos conteúdos à realidade do setor;
-  a partilha de experiências e boas práticas;
-  o recurso a exemplos e boas práticas;
-  a interação entre formadores e participantes.





-  A avaliação assume um caráter formativo, assente em estudos de casos e tendo em vista o desenvolvimento de competências, participação, empenhamento e realização dos trabalhos orientados pelo respetivo formador
-  Os participantes deverão frequentar 90% do número total de horas de formação por módulo
-  No final do curso, os participantes têm direito ao **Certificado de Formação Profissional**, atribuído pelo **Turismo de Portugal, I.P.**, enquanto Autoridade Turística Nacional para o Turismo.



RENT-A-CAR

MOBILIDADE, SERVIÇO E EXPERIÊNCIA

DIREÇÃO DE GESTÃO DE COMPETÊNCIAS E CAPACITAÇÃO | MARÇO 2026