

FORMAÇÃO DE ATIVOS (2019/2020)

“É importante a vontade de aprimorar o conhecimento: Tudo é motivo para aprendizagem e crescimento. Nunca perca a curiosidade e a vontade de progredir, independentemente da sua idade.” **Perfect Liberty**

Ação de Formação: **Técnicas de atendimento**

Duração: **50 horas**

Período de realização: **28 de outubro a 15 de novembro de 2019**

Pré-Inscrições: **1 a 16 de outubro de 2019**

Objetivos da ação

- **Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um/a atendedor/a profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.**
- **Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento/venda e atitude/comportamento.**
- **Identificar e aferir as motivações/necessidades de cada cliente.**
- **Estruturar o processo de atendimento, aplicando as/os atitudes/comportamentos associados a cada etapa.**

Conteúdos Programáticos

- **Perfil e funções do/a atendedor/a**
 - **Caraterísticas/qualidades de um/a Atendedor/a Profissional**
- **Atendimento – conceitos gerais**
 - **Atendimento/venda**
 - **Atitude/comportamento**
- **Diagnóstico de necessidades**
 - **Origem das motivações/necessidades**
 - **Análise prévia do perfil do/a cliente**

Ação de Formação: **Língua Inglesa - informação**

Duração: **50 horas**

Período de realização: **18 de novembro a 5 de dezembro de 2019**

Pré-Inscrições: **21 de outubro a 6 de novembro de 2019**

Objetivos da ação:

- **Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua inglesa.**
- **Organizar atividades relacionadas com a informação turística e o acolhimento.**
- **Identificar e descrever sumariamente os principais pontos de referência urbanos, monumentos e outros locais considerados atrações turísticas.**
- **Dar informações sobre o património histórico, cultural e gastronómico.**

Conteúdos Programáticos

- **Língua inglesa-serviço de informação**
 - **Na informação de clientes**
 - **Propostas de programas turísticos**
 - **Na negociação e tomada de decisões**
 - **Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers**

Ação de Formação: **Atendimento – inglês técnico**

Duração: **50 horas**

Período de realização: **3 a 20 de fevereiro de 2020**

Pré-Inscrições: **6 a 22 de janeiro de 2020**

Objetivos da ação:

- **Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua inglesa.**
- **Aplicar, no processo de atendimento, vocabulário específico da língua inglesa na comunicação verbal com clientes estrangeiros.**
- **Utilizar competências que visam o diálogo com clientes de origem estrangeira.**
- **Compreender textos no âmbito das temáticas a abordar.**
- **Utilizar estratégias para se fazer entender em interações orais e escritas.**

Conteúdos Programáticos

- **Língua inglesa – serviço de atendimento**
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

Observações:

Aos formandos, que venham a concluir as ações de formação com aproveitamento, será atribuído o respetivo certificado.

As pré-inscrições são feitas online ou presencialmente na escola (9:00-17:30).

O formulário online só estará disponível durante o período de tempo indicado para as pré-inscrições em cada ação de formação.

A frequência das ações de formação não tem qualquer custo para os formandos.

Para esclarecer eventuais dúvidas, disponibilizamos os seguintes contactos – lagoa@inetedacores.pt; 296 384 122; 916 637 855