

As relações com o Exterior e a Promoção dos Serviços da unidade Hoteleira

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes das competências necessárias promover os serviços da unidade hoteleira.

Objetivos Específicos

No final deste curso os participantes saberão:

- Assegurar as relações com o exterior e a promoção dos serviços da unidade hoteleira.

Destinatários

Este curso destina-se a todos os profissionais que, no âmbito da sua aposta na formação, pretendam aperfeiçoar / atualizar os seus conhecimentos na área de promoção de serviços, atendimento e receção do cliente.

Carga Horária

24 Horas

Conteúdos

1. Introdução
 - Conceitos
 - Importância do Atendimento na prossecução dos objetivos da Empresa
2. Tipos de serviços e prestações disponibilizados pelas unidades hoteleiras
 - Restaurante, bar, room-service, internet, business center, ginásio, sauna, piscina, ténis, golfe, SPA, aluguer de salas, apoios em secretariado, meios audiovisuais, outros
3. Características dos diversos eventos que podem ocorrer na unidade hoteleira
 - Conferências, formações, seminário, exposições, banquetes, lanches, provas de vinhos, lições de cozinha, outros
4. Técnicas de atendimento de pessoas face a face
5. Apresentação e postura nos atendimentos ao balcão
6. Técnicas de comunicação mediatizadas - oral e escrita
7. Regras de comunicação escrita pelas vias fax, e-mail e internet

8. Tipo e características das entidades que podem solicitar ou prestar serviços
9. Condições ou acordos especiais que podem existir com essas entidades

10. Técnicas de promoção e marketing dos serviços prestados por unidades hoteleiras