

# HS

HIGH SKILLS  
Formação e Consultoria



[www.highskills.pt](http://www.highskills.pt)

## Master a Distância

### Turismo – Gestão de Comercialização

PORTUGAL | ANGOLA | MOÇAMBIQUE | CABO VERDE | SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

The logo features the letters 'HS' in a bold, red, sans-serif font. Below the letters, the words 'HIGH SKILLS' are written in a smaller, black, sans-serif font. Underneath that, the phrase 'Formação e Competências' is written in an even smaller font.

HIGH SKILLS  
Formação e Competências

### Duração Total

30 Horas

10 Dias

### Destinatários

Desenvolver estratégias de comercialização e marketing turístico

### Perfil de saída

Todos os formandos têm direito a um certificado de participação no Curso reconhecido pelas devidas entidades.

### Pré-Requisitos

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Objetivos Gerais

Este Master é aplicável em destinos turísticos, hotelaria, agências de viagens, operadores turísticos, espaços culturais e até câmaras municipais

### Objetivos Específicos

No final do Master os participantes saberão:

- ◆ Compreender a relação entre finanças, a empresa e mercados financeiros;
- ◆ Desenvolver estratégias de comercialização e marketing turístico;
- ◆ Aplicar ferramentas práticas de gestão de produtos, destinos e serviços turísticos;
- ◆ Otimizar o desempenho comercial com foco em inovação e experiência do cliente.

DISMAS080

## Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva..

## Conteúdos programáticos

### Módulo 0 – Apresentação da Plataforma e Métodos de Utilização

#### Módulo I – Fundamentos do Turismo Contemporâneo

- \*Evolução e tendências globais do turismo;
- \*Tipologias de turismo (cultural, de natureza, gastronómico, corporativo, etc.);
- \*Atividade turística como sistema integrado: oferta, procura, stakeholders.

#### Módulo II – Gestão Estratégica em Turismo

- \*Planeamento estratégico de destinos e unidades turísticas;
- \*Diagnóstico SWOT aplicado ao turismo;
- \*Ferramentas de planeamento (Business Model Canvas, Matriz BCG);
- \*Sustentabilidade e certificações (Biosphere, Green Key, etc.).

#### Módulo III – Marketing e Comercialização de Produtos Turísticos

- \*Criação e packaging de produtos turísticos;
- \*Estratégias de preço, distribuição e promoção;
- \*Canais de venda: OTA's, operadores, reservas diretas;
- \*Técnicas de cross-selling, up-selling e fidelização.

#### Módulo IV – Experiência do Cliente e Hospitalidade

- \*Customer journey no setor turístico;
- \*Avaliação da qualidade do serviço e gestão de reclamações;
- \*Personalização e storytelling como ferramentas de valor.

#### Módulo V – Ferramentas Digitais e Inovação

- \* Plataformas de reservas, CRM e Channel Manager;
- \*Marketing digital no turismo: SEO, redes sociais, e-mail marketing;
- \*Tecnologias emergentes (chatbots, realidade aumentada, gamificação).

#### Módulo VI – Parcerias e Desenvolvimento de Rede

- \*Cooperação entre operadores, entidades públicas e comunidade local;
- \*Roteiros integrados e destinos em rede;
- \*Captação de eventos e congressos (MICE).

#### Módulo VII – Casos Práticos e Projeto Final

- \*Diagnóstico de uma unidade ou destino turístico real;
- \*Criação de um plano de comercialização;
- \*Apresentação e avaliação por pares.

## Equipa de Formação Orador: Dr. Raúl Santos

### Habilitações

Curso de Geografia – UNIVERSIDADE DE LISBOA  
Curso de Graduação em Direção Hoteleira - INFT/EHL  
Curso de Gestão Hoteleira – ISPI  
MBA – EUROPEAN BUSINESS SCHOOL  
Curso de Formação de Formadores



**CERTIFICADO IEFP Nº. 36930/2004 EDF**

**E-LEARNING: TEAMS – ZOOM**

### Resumo de Competências

- Orador e/ou Moderador em Seminários Técnicos, com artigos publicados em Jornais e Revistas da especialidade
- Diretor Hoteleiro com vasta experiência na direção geral de várias unidades, assegurando a gestão de todas as vertentes; Acolhimento, F&B, Comercial, Técnica, RH, Procurement
- Delegado Norte e Centro da ADHP
- Vogal na JUNTA DE TURISMO LUSO-BUSSACO
- Membro da Comissão da Qualidade da SOCIEDADE DA ÁGUA DE LUSO, SA
- Vogal na APHORT
- Vice-Presidente da ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E INDUSTRIAL DA MEALHADA - ACIM
- Cofundador do PPC (Plano de Promoção Conjunta) do Centro
- Vogal da C.C.R.C. (Comissão de Coordenação da Região Centro)

### Prémios/Distinções Recebidas:

APHORT- “Selo Alimento Seguro”

EMBAIXADA DO BRASIL EM MAPUTO – “Colaborador Emérito do Exército Brasileiro”

### Percurso Profissional

2016/2017 - Diretor Operacional ESPAÇO GOURMET, RESTAURANTE, BAR  
2013/2016 - Diretor Geral de Operações em Moçambique (Maputo, Beira, Tete) – GRUPO VIP INTERNATIONAL  
2010/2016 - Diretor Geral Residente HOTEL VIP GRAND MAPUTO\*\*\*\*\*  
2008/2010 - Diretor Geral Residente HOTEL TURISMO DE BRAGA\*\*\*\*  
1997/2007 - Diretor Geral Residente GRANDE HOTEL DE LUSO & SPA\*\*\*\*  
1995/1997 - Diretor Geral Residente HOTEL MALHOA\*\*\*  
1992/1995 - Gestor Operacional Sul GERTAL, SA – CATERING, BANQUETING.

### Desde 2017 - Consultor/ Formador na High Skills nas seguintes áreas:

**Acolhimento** (Receção Hoteleira, Reservas, Housekeeping, Vendas, Gestão de Reclamações. **F&B** (Cozinha, Restaurante, Bar, Banquetes, Serviço de Vinhos.); **Aprovisionamento** (Procurement, Negociação, Aquisições, Gestão de Stocks e Abastecimento dos vários Departamentos.); **Marketing e Comunicação** (Promoção, Atendimento, Vendas, Eventos); **Cortesia, Etiqueta e Protocolo no Atendimento**; **Organização e Gestão de Eventos**; **Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho**; **Higiene e Segurança Alimentar**

DISMAS080

# HS

HIGH SKILLS  
Formação e Consultoria

## High Skills

Formação e Consultoria, LDA

Avenida de Berna, nº 11, 8º

1050-040 Lisboa, Portugal

Nº fiscal: 513 084 568

### Condições

• Caso tenha mais do que dois participantes consulte-nos para conhecer as nossas vantagens empresariais!

• A inscrição só fica confirmada após emissão da fatura pró-forma/fatura final e o pagamento da mesma.

### Cancelamentos e Não Comparências

O(s) formando(s) poderão fazer-se substituir por outro(s) participante(s), devendo comunicar a alteração até 2 dias úteis antes do início do curso.

A sua não comparência do(s) formando(s) no dia de início da formação não dará lugar ao reembolso do valor da inscrição e será cobrada na sua totalidade.

**Nome do curso:** Master de Turismo – Gestão de Comercialização- a Distância

Carga Horária: 30 Horas

Duração: 10 Dias

As nossas formações incluem:

Orador Reconhecido

Material Pedagógico

Certificado de Formação reconhecido

Valor: 700,00 € + IVA

Para se inscrever deverá nos contactar através dos seguintes meios

E-mail: [geral@highskills.pt](mailto:geral@highskills.pt) | Telefone: +351 217 931 365

Avenida Conde Valbom, n.º 06, 2º andar, 1050-068 Lisboa - Portugal

O valor do curso inclui:

Manuais e Material Pedagógico;

Certificado de Formação.

Dados da Empresa

High Skills – Formação e Consultoria, LDA.

Avenida Conde Valbom, n.º 06, 2º andar, 1050-068 Lisboa - Portugal

Nº fiscal: 513 084 568

Capital Social: 10 000,00

Informação Bancária

Banco: Millennium BCP

IBAN: PT50 0033 0000 4547 5386 3530 5

SWIFT: BCOMPTPL

- a Distância

**Carga Horária:** 30 Horas

**Duração:** 10 Dias

DISMAS080

**Contactos para mais informações:**

E-mail: [geral@highskills.pt](mailto:geral@highskills.pt)

Telefones:

PT +351 217 931 365

AO +244 941 126 090

MZ +258 858 859 522

CV +238 924 20 25

STP +239 999 25 15

Site: [www.highskills.pt](http://www.highskills.pt)

DISMAS080

PORTUGAL | ANGOLA | MOÇAMBIQUE | CABO VERDE | SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE



ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification

