

# Técnicas de Atendimento em Hotelaria / Restauração

## Destinatários

Profissionais com funções de atendimento em hotelaria / restauração.

## Objectivos

No final da formação os formandos devem ser capazes de:

- ▶ Assumir uma cultura de qualidade no serviço ao cliente, através de técnicas de atendimento profissional, contribuindo para a excelência do serviço prestado e excedendo as expectativas dos clientes.
- ▶ Adoptar um comportamento assertivo na relação com o cliente, melhorando a comunicação e a satisfação das suas necessidades.
- ▶ Efectuar um atendimento personalizado e ajustado às necessidades implícitas e explícitas dos clientes.
- ▶ Lidar com reclamações e gerir conflitos, utilizando técnicas específicas, na perspectiva de uma resolução célere da situação.

## Conteúdo Programático

- ▶ A importância do atendimento em hotelaria / restauração.
- ▶ Princípios de atendimento ao cliente.
- ▶ Técnicas comunicacionais no atendimento profissional.
- ▶ Técnicas de persuasão.
- ▶ Gestão de conflitos com o cliente.

## Duração Total

14 horas (*datas a definir*)

## Horário

A definir

## Preço

140€ \*

\* Acresce o IVA à taxa legal em vigor. Possibilidade de desconto de 8% para duas inscrições e de 10% para três ou mais inscrições

