

Formação turijobs – Inter-Hotel

Entidade formadora Inesp Hotelaria & Turismo
Com o patrocínio do Hotel ROMA

Plano 1º semestre 2010

Os nossos planos de formação inter-hotel para 2010 foram concebidos para servir unidades hoteleiras de pequena dimensão que não podem por esta razão apostar em acções de formação interna. São também dirigidas a profissionais que procuram o seu desenvolvimento profissional, especialmente os utilizadores do Portal Turijobs. Novas acções todos os semestres.

Características da nossa formação inter-hotel

- Acções sem as condicionantes de acções modulares quanto aos perfis de escolaridade de formandos
- Formação da mais alta qualidade
- Formadores com experiência de operação
- Metodologias activas
- Valores de investimento muito competitivos
- Preparação dos profissionais para os standards mais comuns de 4 e 5 estrelas

Plano de formação 2010 – Semestre 1 – Lisboa

Cursos	Datas e horários
Atendimento de excelência na recepção	Data: 7, 8, 9, 14, 15, 16 Abril – 4ª a 6ª Horário: 19h-22h
Técnicas e atendimento de excelência para restaurante e bar	Data: 16, 17, 23, 24 Abril 6ªs e Sábados Horário: 19h-22h/10h-17h
Técnicas e atendimento de excelência para andares	Data: 7,8, 14,15 Maio 6ªs e Sábados Horário: 19h-22h/10h-17h
Inglês para Hotelaria - Nível Intermédio	Data: 20,21,22,27,28,29 Maio 5ª, 6ª e Sábado Horário: 18h30-22h/10h-18h

Programas de formação

Atendimento de excelência na recepção (hoteleria de 4 e 5 estrelas)

Objectivos: permitir que os formandos demonstrem competências de atendimento que se traduzem numa experiência positiva, fácil e tranquila para o cliente, demonstrando atendimento eficaz e eficiente, com simpatia, empatia, foco nas soluções e desejo de agradar e servir.

Programa

- Excelência no atendimento
- Acolhimento, prestação de serviço, despedida
- Gestão de reclamações e clientes insatisfeitos
- O cliente no centro do serviço
- Atitude positiva e disponibilidade
- Comportamentos e atitudes de excelência no atendimento
- Standards operacionais mais frequentes

Carga Horária: 18h

Dias de realização: 4ª a 6ª

Número de participantes: 10 a 14

Valor por participante: 95 euros (isento de IVA)

Técnica de andares (hoteleria de 4 e 5 estrelas)

Objectivos: permitir que os formandos demonstrem técnicas de andares que permitam uma interação com clientes adequada; limpeza e arranjo de quartos perfeitos; gestão de processos e prática de procedimentos de comunicação e controlo de recursos, comuns.

Programa

- Estrutura do sector de andares
- Operações de Serviço em andares
- Controlo de Stocks
- Relatórios diversos
- Decoração
- Relação com o cliente e atendimento de excelência
- Standards operacionais mais frequentes

Carga Horária: 18h

Dias de realização: 6ªs e Sábados

Número de participantes: 10 a 14

Valor por participante: 95 euros (isento de IVA)

Técnica de mesa e bar (hotelaria de 4 e 5 estrelas)

Objectivos: permitir que os formandos demonstrem competências de restaurante, mesa e bar adaptadas às melhores práticas e standards de hotelaria de 4 e 5 estrelas, e de restauração de qualidade.

Programa

- Serviço de Restaurante
- Serviço de Mesa e Bar
- Serviço de Mesa em “Cozinha em Sala”
- Cafeteria e Serviços Especiais
- Serviço de Bebidas
- Relação com o cliente e atendimento de excelência
- Standards operacionais mais frequentes

Carga Horária: 18h

Dias de realização: 6^{as} e Sábados

Número de participantes: 10 a 14

Valor por participante: 95 euros (isento de IVA)

Inglês para Hotelaria – Nível Intermédio

Objectivos: permitir que os formandos demonstrem competências de nível intermédio no domínio da língua inglesa na interacção com clientes em hotelaria

Programa

- Aprendizagem do inglês intermédio;
- Aprendizagem do Vocabulário Técnico e Específico;
- Aprendizagem de Técnicas de Comunicação Oral;
- Diálogos em inglês;
- Organigrama e Departamentos do Hotel;
- Alemão essencial nos Vários Sectores Que Contactam Com os Clientes

Carga Horária: 28h

Dias de realização: 5^a, 6^a e Sábado

Número de participantes: 10 a 14

Valor por participante: 145 euros (isento de IVA)