

## Formação Inter-Hotel AHETA

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. Oferecemos acções nas áreas de atendimento; andares, mesa e bar; línguas.

### 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

## Plano de formação 2010 inter-empresas Hotelaria e Turismo – Albufeira

Curso	Datas	Organização
Atendimento de excelência na recepção	Acção 1 - Fevereiro 15, 16, 22, 23 e Março 1, 2 Acção 2 – Dezembro 6, 7, 13, 14, 20, 21	Carga Horária: 18h Horário: 18h30-21h30 Número de participantes: 10 a 14 Valor por participante: 95 euros (isento de IVA)
Técnicas de andares	Acção 1 - Março 15, 16, 22, 23, 29, 30	Carga Horária: 18h Horário: 18h30-21h30 Número de participantes: 10 a 14 Valor por participante: 95 euros (isento de IVA)
Técnicas de mesa e bar	Acção 1 - Abril 12, 13, 19, 20, 26, 27 Acção 2 - Outubro 11, 12, 18, 19, 25, 26	Carga Horária: 18h Horário: 18h30-21h30 Número de participantes: 10 a 14 Valor por participante: 95 euros (isento de IVA)
Inglês para Hotelaria – Nível Intermédio	Acção 1 - Maio 10, 11, 12, 17, 18, 19, 24, 25, 26 Acção 2 - Novembro 15, 16, 22, 23, 29, 30	Carga Horária: 27h Horário: 18h30-21h30 Dias de realização: Número de participantes: 10 a 14 Valor por participante: 145 euros (isento de IVA)

## Programas de formação

### Atendimento de excelência na recepção (hotelaria 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

**Horário:** 18h30-21h30

**Número de participantes:** 10 a 14

**Valor por participante:** 95 euros (isento de IVA)

### Técnica de andares (hotelaria 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

**Horário:** 18h30-21h30

**Dias de realização:**

**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

**Horário:** 18h30-21h30

**Dias de realização:**

**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 interação 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;
- Inglês essencial nos Vários Sectores Que Contactam Com os Clientes

**Carga Horária:** 27h

**Horário:** 18h30-21h30

**Dias de realização:**

**Número de participantes:** 10 a 14

**Valor por participante:** 145 euros (isento de IVA)