



## FORMAÇÃO

### UFCD 3438 – ACOLHIMENTO E CHECK-IN CLIENTES

#### Público-Alvo

Profissionais da área de receção de unidades de alojamento.

#### Objetivo

Efetuar o acolhimento e check-in de clientes.

#### Conteúdo Programático

Postura e apresentação na receção

Relacionamento interpessoal

Técnicas de acolhimento e atendimento de clientes

- Condições de estadia e acordos prévios
- Condições de pagamento
- Clientes com e sem reserva, individuais ou em grupos

Registo e atribuição dos quartos

- Registos de reserva
- Key pass
- Fichas de cliente

Formas de pagamento

- Cartão de crédito
- Voucher
- Traveller cheque
- Moeda estrangeira

Informação sobre os serviços ou eventos prestados pelo estabelecimento

#### Métodos Pedagógicos

- Afirmativo – centrados na transmissão de saberes do formador ao formando
- Interrogativo – estimula a progressão do formando questionando-o
- Audiovisuais – recurso a equipamentos audiovisuais
- Ativo – exercícios práticos

#### Calendarização e Carga Horária

Período para a realização: de 30 de março a 07 de abril de 2020

Horário: de 30 de março a 03 de abril – das 14H00 às 17H00

Dia 06 de abril – das 14H00 às 17H00

Dia 07 de abril – das 14H00 às 18H00

Nº de horas: 25 Horas – Formação Presencial

Local: Angra do Heroísmo

#### Inscrição

€25,00 por participante associado

€50,00 por participante não associado

Mínimo de participantes: 10

Máximo de participantes: 18

Data limite de inscrição: 23 de março de 2020

#### Formadora

A definir

#### Observação

Obrigatória leitura do “Regulamento de Funcionamento da Atividade Formativa”, disponível no nosso site ([www.ccah.eu/formacao](http://www.ccah.eu/formacao)).