

# ASSOCIAÇÃO PARA A VALORIZAÇÃO ECONÓMICA DOS AÇORES

## ESCOLA DE FORMAÇÃO TURÍSTICA DOS AÇORES

### Projeto FORM.AÇORES Qualificação

Destinatários: **Ativos empregados maiores de 18 anos**

Modalidade: **Presencial**

Local: **Escola de Formação Turística dos Açores**

Carga Horária: **40 horas**

Horário: **das 09h00 às 12h40 e das 13h40 às 16h40**

### ATENDIMENTO E SATISFAÇÃO DO CLIENTE

#### Objetivos

- Atender e acolher o cliente
- Aplicar técnicas de venda
- Articular com os diferentes serviços de modo a satisfazer os pedidos dos clientes
- Gerir reclamações
- Prestar cuidados de bem-estar
- Cumprir as normas de higiene e segurança

#### Conteúdos

- Normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes
- Comunicação no atendimento
- Processo de atendimento ao cliente
- Técnicas de venda no decurso do serviço
- Gestão de reclamações
- Normas de higiene e segurança