



Associação dos Industriais de Aluguer de Automóveis sem Condutor

## CIRCULAR INFORMATIVA Nº 076



### TRABALHO & SEGURANÇA SOCIAL

12-04-2018

#### **DATA LIMITE DE INSCRIÇÃO – 8 DE MAIO** **CURSOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL** **TÉCNICAS DE ATENDIMENTO PARA RECECIONISTAS DE RENT-A-CAR**

Exmos. Senhores Associados,

A valorização das profissões do setor do Turismo é uma das prioridades do Turismo de Portugal para 2018 e a aposta na formação é essencial para todas as atividades compõem a atividade turística, incluindo naturalmente o *rent-a-car*.

Assim, vindo ao encontro das pretensões das empresas associadas e no seguimento do trabalho desenvolvido pela ARAC junto das entidades competentes, nomeadamente do Turismo de Portugal e das Escolas de Hotelaria e Turismo, **serão realizados durante o ano de 2018 Cursos de Formação Profissional de Técnicas de Atendimento para Rececionistas de Rent-a-Car.**

Este Curso resulta de uma **parceria entre a ARAC e o Turismo de Portugal** e constitui uma oportunidade para todas as empresas associadas promoverem a qualificação dos seus recursos humanos.

As principais mais-valias para as empresas e para os formandos são as seguintes:

- **Sessões de formação nas principais cidades:** Lisboa, Porto e Faro.
- **Horário pós-laboral:** entre as 19h30 e as 22h30
- **Datas da formação não coincidem com a época alta:** primeira edição entre maio e junho (apenas Lisboa e Porto) e segunda edição em novembro.



- **Preço reduzido:** máximo de 45,00 € por participante (preço inclui documentação, seguros e certificado de formação), com descontos para empresas que inscrevam mais de 2 colaboradores.
- **Duração de 35 horas, que são contabilizadas para efeitos do Código do Trabalho.**

**A ARAC apela a todas as empresas associadas para que promovam a inscrição dos seus colaboradores neste Curso, pois a aposta na qualificação profissional é fundamental para o desenvolvimento das empresas e dos seus recursos humanos.**

Na presente Circular Informativa, esclarecemos as informações essenciais acerca deste Curso de Formação Profissional.

### **Objetivos do Curso**

O Curso inclui um programa abrangente que visa atingir os seguintes objetivos:

- Dotar os participantes de conhecimentos e de competências que permitam melhorar o atendimento nacional e estrangeiro;
- Executar o atendimento, acolhimento e vendas na ótica do serviço ao Cliente;
- Aplicar técnicas avançadas na operacionalização do acolhimento e assistência aos clientes;
- Organizar e efetuar serviço de reservas, controlar as operações de entrega e receção de veículos.

### **Destinatários**

Em primeira linha, o Curso destina-se a **Rececionistas de operadores ou agências de rent-a-car, os quais gozam de prioridade na inscrição.**

Caso as vagas não sejam preenchidas com trabalhadores do setor, as inscrições **serão abertas em segundo lugar aos ex-alunos da rede de escolas do Turismo de Portugal ou de outros estabelecimentos de ensino e, finalmente, ao público em geral.**

### **Calendário**

O Turismo de Portugal prevê a realização de **duas edições do Curso** durante o ano de 2018:

#### **1ª Edição: de 14 de maio a 8 de junho 2018**

Escolas de Hotelaria e Turismo de **Lisboa e Porto**

Horário: 19h30 às 22h30

3 dias por semana (terças, quartas e quintas): 15, 16, 17, 22, 23, 24, 29 e 30 de maio e 1, 5, 6 e 7 de junho



## **2ª Edição: 5 a 30 de novembro de 2018**

Escolas de Hotelaria e Turismo do **Porto, Lisboa e Faro**

Horário: 19h30 às 22h30

3 dias por semana (terças, quartas e quintas): 6, 7, 8, 13, 14, 15, 20, 21, 22, 27, 28 e 29 de novembro

### **Localização e contactos das Escolas do Turismo de Portugal**

#### **Porto:**

Rua da Firmeza, 71, 4000-228 Porto

Tel: 220 044 800

#### **Lisboa:**

Rua Saraiva de Carvalho, nº 41, 1269-099 Lisboa

Tel: 211 148 900

#### **Faro:**

Largo de São Francisco, 8000-142 Faro

Tel: 289 007 200

### **Programa**

<b>TEMAS</b>	<b>Horas</b>
Comunicação e Técnicas de Expressão	3
Tipos e Estilos de Comunicação <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Comunicação verbal</li><li>➤ Comunicação não Verbal</li><li>➤ Comunicação orientada para o Cliente</li></ul>	6
Trabalho em Equipa	3
Tipologia de clientes	3
Turismo Acessível e atendimento a pessoas com necessidades especiais	1,5
Acolhimento e Fidelização de Clientes	3
Inteligência Emocional e a importância no relacionamento interpessoal	3
Atendimento pré-venda e pós-venda	3
Gestão de conflitos e de reclamações	3
Técnicas de Assertividade	1,5
Etapas e Técnicas de Atendimento com vista a garantir um serviço de qualidade	3
<b>AVALIAÇÃO</b>	2
<b>DURAÇÃO TOTAL</b>	<b>35 Horas</b>

## **Investimento**

A formação tem o custo de 45,00€ por participante, estando já incluídos neste valor toda a documentação, seguros e certificado de formação, pago no ato da inscrição. No entanto, encontram-se previstas as seguintes condições especiais de pagamento:

- **15% de redução para empresas que inscrevam mais que 5 colaboradores;**
- **10% de redução para empresas que inscrevam mais que 2 colaboradores;**
- 10% de desconto para alunos e ex-alunos das Escolas.

Pretende-se assim incentivar as empresas a inscrever o maior número possível de colaboradores, para que todos beneficiem desta formação específica para o setor.

## **Número mínimo de formandos**

Para a realização do Curso é necessária a inscrição de um número mínimo de **12 formandos** em cada local.

## **Inscrições**

Para efetuar a inscrição, deverá preencher a ficha de inscrição que enviamos em anexo, selecionando a data e o local de formação pretendidos. Após preenchimento e assinatura por parte do formando, deverá a ficha ser remetida para o *email* [arac@arac.pt](mailto:arac@arac.pt) com o assunto "CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL – INSCRIÇÃO" **até ao dia 8 de maio**.

## **Certificação**

Todos os formandos que concluem a formação com aproveitamento recebem um **Certificado de Formação do Turismo de Portugal**. Para aqueles que não frequentarem a totalidade do curso (pelo menos 90% de presenças) ou que não cumprirem os objetivos, é emitido um Certificado de Presença.

Para qualquer esclarecimento adicional, agradecemos que contactem o Gabinete de Formação Profissional da ARAC, o qual se encontra ao vosso inteiro dispor.

Com os melhores cumprimentos

O Secretário-Geral

Joaquim Robalo de Almeida