



Associação dos Industriais de Aluguer de Automóveis sem Condutor

CIRCULAR INFORMATIVA Nº 212



TRABALHO & SEGURANÇA SOCIAL

20-12-2018

CURSOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICAS DE ATENDIMENTO PARA RECECIONISTAS DE RENT-A-CAR NOVO HORÁRIO EM LISBOA: DAS 8H45 ÀS 10H45 (HORÁRIO LABORAL) DE 8 A 31 DE JANEIRO

Exmos. Senhores Associados,

Conforme informámos na nossa Circular Informativa n.º 175 de 04-10-2018, **decorreu entre 5 e 30 de novembro de 2018 a Segunda Edição dos Cursos de Formação Profissional de Técnicas de Atendimento para Rececionistas de Rent-a-Car nas Escolas de Hotelaria e Turismo de Porto e Faro**, tendo o curso de Lisboa sido adiado para o início de 2019.

O próximo Curso de Formação Profissional de Técnicas de Atendimento para Rececionistas de Rent-a-Car na Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa realizar-se-á entre os dias 8 e 31 de janeiro.

Ao contrário das edições anteriores, esta será realizada em horário laboral: entre as 8h45 e as 10h45

Pedimos a compreensão dos formandos inscritos para a data inicialmente prevista e esperamos contar com a manutenção do seu interesse e da sua participação.

Este Curso resulta de uma **parceria entre a ARAC e o Turismo de Portugal, em conjunto com as Escolas de Hotelaria e Turismo de Lisboa, Porto e Faro**, e constitui



uma oportunidade para todas as empresas associadas promoverem a qualificação dos seus recursos humanos.

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.

Inscrições

Para efetuar a inscrição para o curso de Lisboa, deverá preencher o formulário *online* disponível no seguinte *link*:

https://docs.google.com/forms/d/1rOI158nNflHiKYxJuTd7qLwImOt_ZhX5K3Wf9rZ8JLk/edit

Para agilizar os procedimentos administrativos associados ao processo de inscrição, solicitamos que os dados dos inscritos através das fichas que nos enviaram em suporte de ficha digitalizada fossem preenchidos diretamente no formulário de inscrição *on line*.

Agradecemos também que as **novas inscrições** sejam também realizadas diretamente neste formulário.

A ficha de inscrição deve ser preenchida e submetida até ao dia **4 de janeiro de 2019**.

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 da Segunda Edição – Lisboa

Período letivo: de 8 a 31 de janeiro de 2019

Local: Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa.

Horário: das 08h45 às 10h45

Localização e contacto da Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa

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

Tel: 211 148 900

Programa

TEMAS	Horas
Comunicação e Técnicas de Expressão	3
Tipos e Estilos de Comunicação <ul style="list-style-type: none">➤ Comunicação verbal➤ Comunicação não Verbal➤ Comunicação orientada para o Cliente	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
AVALIAÇÃO	2
DURAÇÃO TOTAL	35 Horas

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**.

Certificação

Todos os formandos que concluíam 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