

CIRCULAR INFORMATIVA | Nº231

FORMAÇÃO PROFISSIONAL



ASSOCIAÇÃO DOS INDUSTRIAIS DE ALUGUER DE AUTOMÓVEIS SEM CONDUTOR

T
R
A
B
A
L
H
O

E

S
E
G

S
O
C
I
A
L



DATA LIMITE DE INSCRIÇÃO – 28 de Outubro **CURSOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

- **Atendimento e Reclamações**
- **Liderança, Motivação e Gestão de Equipas**
- **Alemão**
- **Espanhol**
- **Francês**

Exmos. Senhores Associados,

A valorização das profissões do setor do Turismo é uma das prioridades do TURISMO de PORTUGAL e da ARAC para 2022 e 2023, sendo a aposta na formação é essencial para todas as atividades compõem a atividade turística, incluindo naturalmente o *rent-a-car*.

Deste modo, 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 letivo de 2022/2023 Cursos de Formação Profissional:**

- Atendimento e Reclamações
- Liderança, Motivação e Gestão de Equipas
- Alemão
- Espanhol
- Francês

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 em formato de *e-learning***
- **Horário pós-laboral: entre as 18h30 e as 21h30**
- **Datas da formação não coincidem com a época alta.**
- **Possibilidade de inscrição em todos os módulos ou apenas nos que lhe interessarem**

Certificado de Formação do Turismo de Portugal

Duração de 35 horas no primeiro módulo, 30 horas no segundo e de 50 nos restantes três, 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

A realização da primeira edição deste Curso terá início no próximo dia **02 de novembro e termo no dia 16 de maio de 2023**, tendo um total de 165 horas com uma carga horária diária de 3 horas com a periodicidade de 3 dias por semana, de acordo com o **cronograma que anexamos**.

O número máximo de formandos por turma é de 30 alunos, sendo consideradas as inscrições por ordem de chegada, sendo certo que no caso de as inscrições superarem as 30 serão realizadas novas edições.

Localização e contactos das Escolas do Turismo de Portugal

O TURISMO de PORTUGAL irá envolver as 3 escolas da rede Porto, Lisboa e Algarve

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

Juntamos em anexo os programas das duas primeiras ações e na próxima semana enviaremos a informação de idiomas.

Inscrições

Link acesso inscrição na ação de Atendimento e Reclamações - <https://bit.ly/3z41z7p>

Link de acesso inscrição na ação de Liderança, Motivação e Gestão de Equipas - <https://bit.ly/3TF05s5>

DATA LIMITE DE INSCRIÇÃO – 28 de Outubro

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 ou a Sra. Dra. Maria João Castilho, Assessora de Formação Executiva da Escola de Hotelaria e Turismo do Porto para o telf. 220044800 ou para o email maria.castilho@turismodeportugal.pt, os quais se encontram ao vosso inteiro dispor.

Com os melhores cumprimentos

O Secretário-Geral

Joaquim Robalo de Almeida

CURSO: ATENDIMENTO E RECLAMAÇÕES

Duração: 35 Horas

Destinatários: Profissionais do sector de atividade de transporte de passageiros e aluguer de viaturas

Formadora: Lurdes Viana

Objetivos Gerais:

Identificar os aspetos processuais e pessoais que caracterizam a qualidade dos serviços de atendimento ao cliente. Motivar os profissionais para a busca contínua da qualidade e da excelência no atendimento, como diferencial competitivo.

Aplicar técnicas de resolução de reclamações e fidelização de clientes baseado na venda

Objetivos Específicos:

- Reconhecer técnicas de comunicar eficaz em equipa e individualmente.
- Identificar processos de formação de equipas coesas.
- Reconhecer a importância da Inteligência Emocional no relacionamento interpessoal.
- Compreender a importância do acolhimento e fidelização de Clientes.
- Compreender a necessidade de gestão de conflitos de reclamações e de tratamento de objeções como fundamento da melhoria continua.
- Aplicar regras de Turismo Acessível e atendimento a pessoas com necessidades especiais

Conteúdo programático

1.Comunicar eficazmente em equipa e individualmente

Identificar posturas positivas e construtivas

Praticar a escuta ativa

Praticar a assertividade

2. Processo de formação de equipas coesas

Fases do desenvolvimento de equipa

Criar uma equipa equilibrada

Equipas e grupos e qual o seu papel na equipa

3. Inteligência Emocional e a importância no relacionamento interpessoal

4. Acolhimento e Fidelização de Clientes

O atendimento processual e pessoal;

Atendimento telefónico

Técnicas de upselling e cross selling e venda sugestiva

Atendimento pré-venda e pós-venda com vista a garantir um serviço de qualidade

5. Gestão de conflitos e de reclamações

O que é uma reclamação?

Gestão do índice de satisfação do cliente/hóspede: entre a resposta a necessidades e a gestão de expectativas;

A informação como mecanismo relevante no procedimento da reclamação;

A comunicação como ferramenta essencial no processo de acompanhamento da reclamação;

Como recuperar um cliente/hóspede insatisfeito?

6. Turismo Acessível e atendimento a pessoas com necessidades especiais

Avaliação

Modalidade de Formação

À distância

Forma de organização da Formação

Sessões Síncronas e Assíncronas.

Metodologia de Formação

Expositiva, interrogativa e ativa – brainstorming. Trabalhos de grupo e individuais

Critérios e métodos de avaliação

Ao nível da aprendizagem

✧ Avaliação dos Formandos

Dimensão: Formativa

Momentos da avaliação: Contínua

Métodos e técnicas: Adequados às características do público-alvo:

- *Role – Playing*
- Dinâmicas de grupo (adequadas à exploração de cada tema)

Instrumentos: avaliação final

Critérios:

Competências pessoais / comportamentais

Assiduidade, pontualidade, Interesse/Participação

Competências técnicas / avaliação da aprendizagem

Competências técnicas

Recursos didáticos e pedagógicos

- Computador;
- Plataforma Cisco Webex
- Manual de formação e outra documentação considerada adequada para o decurso do respetivo curso de formação.

CURSO: LIDERANÇA, MOTIVAÇÃO E GESTÃO DE EQUIPAS

Duração: 18 HORAS

Destinatários:

Todas as pessoas envolvidas em processos de coordenação de indivíduos e que necessitem de melhorar as suas soft skills na interação com clientes internos e potenciar a sua capacidade de influencia e consecução de interesses e resultados organizacionais.

Objetivos Gerais:

Sensibilizar pessoas que executam a função de liderança e integram equipas de trabalho em ambientes desafiantes onde é frequente a adaptação à mudança.

Objetivos Específicos:

No final do Curso Liderança Motivação e Gestão de Equipas, os formandos serão capazes de:

- Desenvolver estratégias de comunicação influente eficiente e eficaz.
- Identificar métodos e técnicas que criem condições que facilitam a motivação;
- Adoção do estilo de liderança que melhor se adequa às necessidades de apoio (individuais e grupais);
- Tomadas de decisão claras possibilitando o desenvolvimento da equipa;
- Delegação (pré-requisitos e fatores de sucesso).

Conteúdo programático

1. Comunicar eficazmente em equipa e individualmente

- Identificar posturas positivas e construtivas
- Praticar a escuta ativa.
- Praticar a assertividade

2. Motivação versus satisfação

- Identificar o que motiva e satisfaz as pessoas que ligar o desempenho à natureza humana
- O poder das sugestões dos colaboradores e como o dinamizar.
- Identificar fatores desmotivadores e quais as reclamações dos liderados
- Praticar a delegação com eficácia

3. Processo de formação de equipas coesas

- Fases do desenvolvimento de equipa
- Criar uma equipa equilibrada
- Equipas e grupos e qual o seu papel na equipa

4. Trabalhar para o máximo desempenho

- Tarefas, subtarefas – Qual o meu papel principal e em que posso ser útil?
- Os cinco desafios de uma equipa
- Programa de Sugestões apoiado em análise de valor
- O colega Ideal – Como posso ser, fazer e agir para ser o colega ideal.

5. Liderança de pessoas – O líder servente

- Diagnosticar o seu estilo pessoal de liderança.
- Elaborar um plano de ação em busca do líder ideal

Modalidade de Formação

Presencial

Forma de organização da Formação

Presencial com recurso a simulação prática.

Metodologia de Formação

Metodologia ativa e prática, com exemplos práticos partilhados pelos formandos e exercícios propostos. Elaboração de um plano de ação das mudanças a pôr em prática nas suas equipas e na sua organização. Promoção da melhoria das competências de liderança através da partilha de boas práticas.

Critérios e métodos de avaliação

Ao nível da aprendizagem

- ✧ Avaliação dos Formandos

Dimensão: Formativa

Momentos da avaliação: Contínua

Métodos e técnicas: Adequados às características do público-alvo:

- ✓ Exposição e discussão de temas
- ✓ Casos práticos (adequados a cada tema)
- ✓ *Role – Playing*
- ✓ Dinâmicas de grupo (adequadas à exploração de cada tema)

Instrumentos: teste avaliação final

Critérios:

Competências pessoais / comportamentais

Assiduidade, pontualidade, Interesse/Participação

Competências técnicas / avaliação da aprendizagem

Competências técnicas

Ao nível do processo formativo

Através do uso de questionários:

- ✧ Avaliação da Acção (avaliação do programa de formação, organização da formação, desempenho da coordenação, qualidade dos equipamentos e instalações, avaliação do desempenho do Formador bem como apreciação geral)

Recursos didáticos e pedagógicos

- Computador;
- Meios audiovisuais adequados (computador, videoprojector, televisão, câmara de vídeo);
- Manual de formação e outra documentação considerada adequada para o decurso do respetivo curso de formação.

Espaços e equipamentos

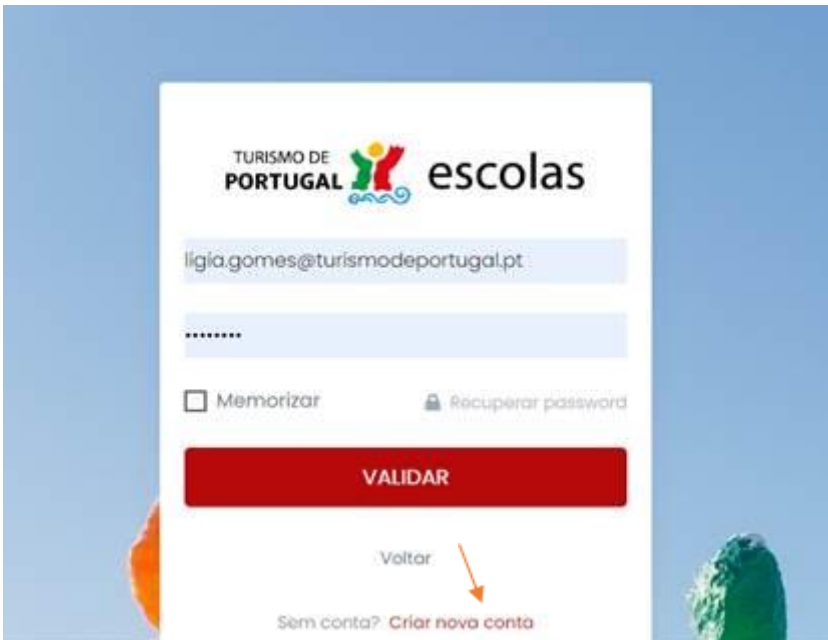
Sala equipada com mesas e cadeiras igual ao número de formandos.

COMO EFETUAR O REGISTO NA ACADEMIA DIGITAL DO TURISMO DE PORTUGAL

Para efetuar a respetiva inscrição deverá estar registada na Academia Digital do Turismo de Portugal deverá então efetuar o seu Registo acedendo:

<https://academiadigital.turismodeportugal.pt>

1-Primeiro tem de criar uma nova conta:



The image shows a registration form for 'Turismo de Portugal escolas'. The form includes a logo at the top left, a text input field containing the email 'ligia.gomes@turismodeportugal.pt', a password input field with masked characters '.....', a checkbox for 'Memorizar', and a link for 'Recuperar password'. A prominent red button labeled 'VALIDAR' is centered below the inputs. At the bottom, there is a 'Voltar' link and a link for 'Sem conta? Criar nova conta', which is highlighted with a red arrow.

2. Após criar a conta vai receber um email para ativar e completar o seu registo.

3. Após a ativação da conta já fica com o seu registo ativo e já é possível inscreve-se nas ações de formação disponíveis na Academia Digital.

C R O N O G R A M A

Itinerário de Formação Atendimento em Rent-a-Car - 165H ARAC

COMPONENTES

Módulos	
AR	Atendimento e Reclamações
LGPE	Liderança, Motivação e Gestão de Pessoas e Equipas
LA	Língua Alemã
LI	Língua Francesa
LE	Língua Espanhola

ANO 2022

2022	Total
35	
30	
25	
25	
50	
0	
0	
0	
0	
65	50 165

FORMADORES

35	Lurdes Viana - Escola Porto
30	Filipa Jordão - Escola Lisboa
25	Anna Monika Grunner - Escola Faro
25	Nelson Ramos - Escola Faro
50	Maria de La Vega - Escola Porto
0	
0	
0	
0	
65	50 165



Mês	Novembro 2022																																			
	1ª Semana						2ª Semana						3ª Semana						4ª Semana						5ª Semana											
	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª							
18.30-19.30																																				
19.30-20.30																																				
20.30-21.30																																				
21.30-22.30																																				

Mês	Dezembro 2022																																			
	1ª Semana						2ª Semana						3ª Semana						4ª Semana						5ª Semana											
	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª							
18.30-19.30																																				
19.30-20.30																																				
20.30-21.30																																				
21.30-22.30																																				

Mês	Janeiro 2023																																			
	1ª Semana						2ª Semana						3ª Semana						4ª Semana						5ª Semana											
	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª							
18.30-19.30																																				
19.30-20.30																																				
20.30-21.30																																				
21.30-22.30																																				

Mês	Fevereiro 2023																																			
	1ª Semana						2ª Semana						3ª Semana						4ª Semana						5ª Semana											
	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª							
18.30-19.30																																				
19.30-20.30																																				
20.30-21.30																																				
21.30-22.30																																				

Mês	Março 2023																																			
	1ª Semana						2ª Semana						3ª Semana						4ª Semana						5ª Semana											
	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª							
18.30-19.30																																				
19.30-20.30																																				
20.30-21.30																																				
21.30-22.30																																				

Mês	Abril 2023																																			
	1ª Semana						2ª Semana						3ª Semana						4ª Semana						5ª Semana											
	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª							
18.30-19.30																																				
19.30-20.30																																				
20.30-21.30																																				
21.30-22.30																																				

Mês	Maio 2023																																			
	1ª Semana						2ª Semana						3ª Semana						4ª Semana						5ª Semana											
	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª		2ª	3ª	4ª	5ª	6ª							
18.30-19.30																																				
19.30-20.30																																				
20.30-21.30																																				
21.30-22.30																																				

Mês	Módulos	Soma
novembro 22	AR	26
	LGPE	18
	LA	0
	LI	0
	LE	0
	0 ####	0
Total mês		44
dezembro 22	AR	9
	LGPE	12
	LA	0
	LI	0
	LE	0
	0 ####	0
Total mês		21
janeiro 23	AR	0
	LGPE	0
	LA	39
	LI	0
	LE	0
	0 ####	0
Total mês		39
fevereiro 23	AR	0
	LGPE	0
	LA	11
	LI	0
	LE	0
	0 ####	0
Total mês		11
março 23	AR	0
	LGPE	0
	LA	0
	LI	0
	LE	0
	0 ####	0
Total mês		0
abril 2020	AR	0
	LGPE	0
	LA	0
	LI	0
	LE	0
	0 ####	0
Total mês		0
maio 2023	AR	0
	LGPE	0
	LA	0
	LI	20
	LE	0
	0 ####	0
Total mês		20