

Curso de Extensão em Recepção Hoteleira

Carga Horária: 18 horas – (6 Encontros de 3 Horas)

Aulas *online* e ao vivo pela Plataforma da Microsoft TEAMS

Objetivo do Curso: Desenvolver um perfil ético profissional no setor da Recepção Hoteleira, conhecendo e organizando os processos e procedimentos diários de cada turno do setor. Fundamentar a qualidade no atendimento ao cliente, conflitos e resolução de problemas.

Conteúdo Programático:

Aula 1

Tema: Apresentação do Curso, Descrição do Profissional

Objetivo: Apresentar e debater habilidades e características para um Profissional da Recepção – Postura, responsabilidades e apresentação pessoal.

Aula 2

Tema: Meios de Hospedagem, Terminologias – Vocabulário da Hotelaria

Objetivo: Descrever os tipos de hospedagem existentes no Brasil e no mundo, as principais terminologias da hotelaria, como classificações de meios de hospedagem, tipos de pensão, tipos de UH's e tarifas.

Aula 3

Tema: Qualidade no Atendimento

Objetivo: Fomentar o bom desenvolvimento e a ética no atendimento de clientes – Hóspedes, Agências e Empresas.

Aula 4

Tema: O Ciclo da Hospedagem

Objetivo: Apresentar o ciclo da hospedagem desde a reserva, check-in, hospedagem, check-out, emissão da nota fiscal e pós hospedagem.

Aula 5

Tema: Organização do Trabalho – Turnos e Responsabilidades

Objetivo: Conhecer o trabalho e as atividades diárias de cada Turno da Recepção.

Aula 6

Tema: Tipos de Clientes e Resolução de Problemas

Objetivo: Identificar os tipos de clientes e a postura em situações corriqueiras como reclamações e ações para a resolução de problemas.



hotec.com.br



faculdadehotec



hotecfaculdade



11 97166-4242

11 94365-7494

11 97522-8912

Conheça seu Professor:



Diego Menezes

Formado em Hotelaria e Pós-Graduado em MBA em Hospitalidade. Atua no mercado hoteleiro desde 2007, passando por vários meios de hospedagem (Lazer, Hostel, Corporativo). Realiza diversos cursos, palestras, eventos e cerimônias.

Dias & Horário do Curso:

- Noite:

- Horário – Das 19h30 à 22h30
- Dias do Curso – Terça e Quinta
- Datas do Curso – 17,24,26,31 de Agosto/2021 e 02,09 de Setembro/2021

- Horário – Das 9h30 à 12h
- Datas do Curso – 07,14 e 28 de Agosto/2021 e 11,18 e 25 de Setembro/2021

Informações Úteis:

- Valor por inscrição – Apenas R\$58,00
- Aluno Hotec – Vale Atividade Complementar para 2021/2
- Número mínimo de participantes – 40 Alunos
- Certificado de Participação.



hotec.com.br



[faculdadehotec](https://www.facebook.com/faculdadehotec)



[hotecfaculdade](https://www.instagram.com/hotecfaculdade)



11 97166-4242

11 94365-7494

11 97522-8912