

Espanhol para Atendimento e Acolhimento no Turismo

Código	
Área temática	Espanhol para Turismo
Objetivos	<p>A formação e Espanhol para Atendimento no Turismo pretende dotar os participantes de competências que lhes permitam contactar diretamente, oralmente ou por escrito, com clientes em língua inglesa e compreender e produzir textos no contexto da hotelaria, postos de turismo, agências de viagens e visitas guiadas, designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar corretamente saudações em contextos profissionais. - Providenciar informação relacionada com um produto ou um serviço. - Solicitar informação. - Confirmar informação. - Efetuar sugestões. - Explicar horários, tarifários, serviços e procedimentos. - Responder a reclamações.
Requisitos	São necessários conhecimentos prévios de Espanhol (nível A2)
Público-alvo	Profissionais do setor da hotelaria e turismo
N.º potencial de interessados	15
N.º de horas	30
N.º de edições	Não aplicável
Follow up	Não aplicável
Conteúdos programáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atendimento: <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Presencial 1.2. Telefónico 1.3.e-mail 2. Acolhimento: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Posto de turismo 2.2. Agência de viagens 2.3. Hotel 2.3. Guia turístico 3. Assistência ao cliente <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Reclamações
Corpo docente	1 professor de Espanhol
Parceiros	Empresas e entidades no setor da hotelaria, informação turística, agências de viagens e

	animação turística com as quais o IPV tem protocolos de colaboração.
Metodologias de aprendizagem	<p>Serão utilizadas metodologias ativas que favoreçam a autonomia, a capacidade de iniciativa, de trabalho em equipa, de análise crítica e de resolução de problemas decorrentes do contexto profissional dos formandos.</p> <p>Serão utilizadas estratégias de ensino e de aprendizagem que permitam respeitar o ritmo individual da aprendizagem de cada formando, existindo, para tal, um acompanhamento personalizado da progressão de cada um.</p> <p>A formação fará uso de diferentes tecnologias de informação e comunicação.</p>
Estratégias e planos de comunicação/divulgação	
Modalidade	100% presencial
Equipamentos necessários	Sala de aulas equipada com sistema de projeção e áudio.
Potencial de empregabilidade	100%