

## Inglês para Atendimento e Acolhimento no Turismo

<b>Código</b>	
<b>Área temática</b>	Inglês para Turismo
<b>Objetivos</b>	<p>A formação e Inglês 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"> <li>- Utilizar corretamente saudações em contextos profissionais.</li> <li>- Providenciar informação relacionada com um produto ou um serviço.</li> <li>- Solicitar informação.</li> <li>- Confirmar informação.</li> <li>- Efetuar sugestões.</li> <li>- Explicar horários, tarifários, serviços e procedimentos.</li> <li>- Responder a reclamações.</li> </ul>
<b>Requisitos</b>	São necessários conhecimentos prévios de inglês (nível A2)
<b>Público-alvo</b>	Profissionais do setor do setor da hotelaria e turismo
<b>N.º potencial de interessados</b>	15
<b>N.º de horas</b>	30
<b>N.º de edições</b>	12
<b>Follow up</b>	Não aplicável
<b>Conteúdos programáticos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atendimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Presencial</li> <li>1.2. Telefónico</li> <li>1.3.e-mail</li> </ul> </li> <li>2. Acolhimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1. Posto de turismo</li> <li>2.2. Agência de viagens</li> <li>2.3. Hotel</li> <li>2.3. Guia turístico</li> </ul> </li> <li>3. Assistência ao cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1. Reclamações</li> </ul> </li> </ol>
<b>Corpo docente</b>	1 professor de inglês
<b>Parceiros</b>	Empresas e entidades no setor da hotelaria, informação turística, agências de viagens e animação turística com as quais o IPV tem protocolos de colaboração.

<b>Metodologias de aprendizagem</b>	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. 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. A formação fará uso de diferentes tecnologias de informação e comunicação.
<b>Estratégias e planos de comunicação/divulgação</b>	
<b>Modalidade</b>	100% presencial
<b>Equipamentos necessários</b>	Sala de aulas equipada com sistema de projeção e áudio.
<b>Potencial de empregabilidade</b>	100%