

# thij

Tourism and Hospitality  
International Journal

[www.isce-turismo.com](http://www.isce-turismo.com)

Organização:



Departamento  
Turismo@ISCE

Apoios:



Volume 4 | Número 1 | Março 2015  
Volume 4 | Number 1 | March 2015  
Volumen 4 | Número 1 | Marzo 2015

## I Brunch Turístico OMelhorDoTurismo

O *brunch* turístico organizado pelo parceiro do THIJ *OMelhorDoTurismo.org* terá lugar no próximo dia 18 de abril 2015, no hotel The Vintage House Lisboa, subordinado ao tema "Valorização de Portugal enquanto destino turístico e as melhores formas de venda do país". Este evento consistirá numa conversa 'informal' à mesa entre os participantes e os convidados Dr. António Abrantes, Secretário-geral da Confederação do Turismo Português e o Dr. Nuno Fazenda, do Turismo de Portugal.

Mais informação em <https://www.facebook.com/omelhordoturismo14?ref=ts&fref=ts>

11

## Formação Gratuita em TÉCNICAS DE ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO

O *OMelhorDoTurismo* promove, de forma totalmente gratuita, o e-curso de aperfeiçoamento, em *e-learning*, em **TÉCNICAS DE ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO TURÍSTICO**.

### 1. Perfil do e-Curso

- O e-Curso é realizado integralmente a distância;
- O e-Curso é realizado no dia e hora que o formando desejar da semana específica;
- A duração do curso é de 6 semanas;
- O formando receberá uma sessão por semana no seu email;

### 2. Conteúdos do e-Curso

- Código Deontológico
- A imagem pessoal
- Relações com o público
- Formas de comunicação
- Gestão de conflitos
- A satisfação e conquista do cliente
- A qualidade no atendimento e a excelência
- Estilos de atendimento
- Competências mínimas para um bom atendimento

### 3. O que está incluído no e-Curso

- 6 sessões via email;
- e-Manual "Técnicas de Atendimento e Acolhimento".

### 4. Inscrições para o e-Curso

- As inscrições são totalmente gratuitas;
- As inscrições devem ser feitas através do formulário: [https://docs.google.com/forms/d/1hsUyVye4-bnYcndWTGic0OMdz8HTd-M\\_W8AOtcoG7Wg/viewform?usp=send\\_form](https://docs.google.com/forms/d/1hsUyVye4-bnYcndWTGic0OMdz8HTd-M_W8AOtcoG7Wg/viewform?usp=send_form)
- A data limite de inscrição é 4 de abril 2015;
- A data de início do curso é 8 de abril 2015;
- Todos os inscritos receberão um email no dia 7 de abril 2015 a confirmar a sua inscrição e todas as explicações da formação.