



3431

Atendimento de pedidos de reserva

**Carga horária
25 horas**

Objectivo(s) • Atender pedidos de reserva.

Conteúdos

- Conceito
- Agentes e meios
 - Agencias de viagens
 - Operadores turísticos
 - Entidades privadas
 - Clientes individuais
- Centrais de reserva - tipos, características e funcionamento
- Sistemas centralizados
- Suporte documental
- Técnicas de comunicação e de atendimento de clientes
 - Ao telefone
 - Via fax, e-mail e Internet
- Plano de reservas, de ocupação/disponibilidades
- Consulta, recolha e interpretação de dados
- Técnicas de negociação e de tomada de decisões