



3382

Atendimento e assistência a clientes

Carga horária
25 horas

Objectivo(s) • Assegurar o atendimento e a assistência aos clientes.

Conteúdos

- Técnicas de atendimento a clientes e relacionamento interpessoal
- Técnicas de protocolo e imagem pessoal
- Tipologias de clientes, suas características gerais e necessidades específicas
 - Clientes individuais
 - Grupos de clientes
 - Idosos
 - Crianças
 - VIP
- Atendimento de clientes especiais
- Atendimento telefónico personalizado
- Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados aos clientes nos quartos, casas de banho e área comuns
- Atendimento de reclamações
- Normas de actuação em situações de pedidos extra
 - Substituição de roupas
 - Pequenas limpezas
 - Tratamento de roupas pessoais
- A Qualidade do serviço de andares
 - Assistência como atitude permanente