



3433

As relações com o exterior e a promoção dos serviços da unidade hoteleira

Carga horária
50 horas

Objectivo(s) • Assegurar as relações com o exterior e a promoção dos serviços da unidade hoteleira.

Conteúdos

- Tipos de serviços e prestações disponibilizados pelas unidades hoteleiras
 - Restaurante, bar, room-service, internet, business center, ginásio, sauna, piscina, ténis, golfe, SPA, aluguer de salas, apoios em secretariado, meios audiovisuais, outros
- Características dos diversos eventos que podem ocorrer na unidade hoteleira
 - Conferências, formações, seminário, exposições, banquetes, lanches, provas de vinhos, lições de cozinha, outros
- Técnicas de atendimento de pessoas face a face
- Apresentação e postura nos atendimentos ao balcão
- Técnicas de comunicação mediatizadas - oral e escrita
- Regras de comunicação escrita pelas vias fax, e-mail e internet
- Tipo e características das entidades que podem solicitar ou prestar serviços
- Condições ou acordos especiais que podem existir com essas entidades
- Técnicas de promoção e marketing dos serviços prestados por unidades hoteleiras