

# PROGRAMA DE FORMAÇÃO

- E-Learning -



**Atendimento ao Cliente na Restauração**  
**25 horas**



---

## DESTINATÁRIOS

Todos os profissionais interessados ou com necessidade de desenvolver conhecimentos associados ao atendimento ao cliente na restauração.

---

## OBJETIVOS DA FORMAÇÃO

### Objetivo Geral:

- Tendo em vista a eficácia e eficiência do serviço oferecido em contexto de restauração, no final do curso os formandos deverão estar aptos a desempenhar as suas funções de atendimento ao cliente com profissionalismo.

### Objetivos Específicos:

- Adequar o comportamento ao cliente, visando o atendimento personalizado;
- Valorizar a importância da comunicação na abordagem ao cliente em contexto de restauração;
- Identificar a imagem profissional enquanto elemento relevante no atendimento ao cliente na restauração;
- Reconhecer a importância de um trabalho efetivo em equipa e da criação de relações positivas com os colegas.

---

## MODALIDADE E FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

Formação *E-Learning*

Outras ações de formação contínua (não inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações)

## ORGANIZAÇÃO DO CURSO / CONTEÚDOS A ABORDAR

Os conteúdos programáticos do **Curso Atendimento ao Cliente na Restauração** serão organizados por módulos, segundo um desenvolvimento sequencial.

Módulos	Duração
<b>I – O Atendimento e a Imagem da Organização</b> <ul style="list-style-type: none"><li>A importância do atendimento e a sua ligação com a imagem da organização</li></ul>	3 horas
<b>II – Um Serviço de Qualidade na Restauração</b> <ul style="list-style-type: none"><li>A importância e as componentes de um serviço de qualidade</li><li>As expectativas dos clientes</li><li>A fidelização dos clientes</li></ul>	4 horas
<b>III – O Atendimento Profissional na Restauração</b> <ul style="list-style-type: none"><li>A postura profissional</li><li>A indumentária</li><li>A linguagem profissional</li><li>A higiene pessoal</li></ul>	5 horas
<b>IV – O Contacto e a Comunicação com o Cliente na Restauração</b> <ul style="list-style-type: none"><li>A comunicação com os diferentes tipos de clientes</li><li>A superação de bloqueios pessoais em situações difíceis</li><li>A comunicação não verbal</li><li>A capacidade de escuta</li><li>A importância das primeiras impressões</li></ul>	7 horas
<b>V – A Rentabilização de uma Equipa de Trabalho</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Os fatores de coesão e destabilização das equipas de trabalho</li><li>Classificação de funções e responsabilidades</li><li>A gestão das ruturas e dos conflitos</li><li>A motivação da equipa para o alcance dos objetivos</li></ul>	6 horas
<b>TOTAL</b>	<b>25 horas</b>

## ESTRATÉGIA METODOLÓGICA

O curso decorrerá em ambiente *e-learning*, através da plataforma de aprendizagem **B-Training Academy** que se encontra acessível em: <https://b-trainingacademy.pt/>

O curso é organizado sobre um modelo centrado no conteúdo e nos recursos disponibilizados como fonte de aprendizagem, ajustado ao desenvolvimento de um percurso individual que assegura uma relação ativa e interativa com os conteúdos.

Ao longo do curso, o formando encontrará também diversos vídeos animados e atividades interativas, tais como autodiagnósticos, questões de associação e escolha múltipla, sendo que os conteúdos e as respetivas atividades dos módulos serão disponibilizados à medida que o módulo anterior for terminado.

### **METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO**

A avaliação das aprendizagens terá como base uma avaliação sumativa, concretizada através de um teste disponibilizado no final de cada módulo.

O presente curso está sujeito a uma classificação final, sendo necessária uma ponderação de mínima de 70% em cada elemento de avaliação para que o formando tenha aproveitamento e, conseqüentemente, tenha direito a receber um Certificado de Formação Profissional.

---

### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

O curso estará disponível durante 30 dias, a partir do momento em que o mesmo seja disponibilizado.