

REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS

Técnico/a Recepção Hoteleira

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 811 – Hotelaria e Restauração

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 8111006

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: **4**

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:

Executar o serviço de receção da unidade hoteleira, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

CONDIÇÕES DE CONTEXTO:

Exerce em estabelecimentos hoteleiros de várias tipologias, desde unidades hoteleiras, como hotéis, pousadas, aldeamentos e apartamentos turísticos.

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA¹:

UC OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

ÁREAS FUNCIONAIS	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Atendimento e relação com o cliente		01	Efetuar e gerir o sistema de reservas da unidade hoteleira ²
		02	Efetuar o acolhimento e o <i>check-in</i> do cliente ²
		03	Prestar assistência a clientes no âmbito do serviço da receção hoteleira ²
		04	Prestar assistência a clientes com necessidades especiais no âmbito da receção hoteleira ²
		05	Informar e apoiar o cliente na realização de atividades turísticas ²
		06	Efetuar o <i>check-out</i> do cliente ²
Marketing		07	Promover e vender produtos e serviços da unidade hoteleira
Gestão administrativa e de recursos materiais		08	Executar os procedimentos administrativos e de <i>night auditor</i>
Gestão de preços		09	Gerir o tarifário da unidade hoteleira
Serviço de andares		10	Supervisionar o trabalho das equipas de trabalho no âmbito do serviço de alojamento
Comunicação em línguas estrangeiras		11	Comunicar e interagir em língua inglesa no serviço de receção hoteleira (nível B2 do QECRL) ³

BOLSA
UC OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

ÁREAS FUNCIONAIS	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Serviço de restaurante/bar		12	Preparar e servir pequenos-almoços
Gestão de emergências		13	Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração
Comunicação em línguas estrangeiras		14	Comunicar e interagir em língua estrangeira no serviço de recepção hoteleira (nível B1 do QECRL) ³

¹ Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC comuns a dois ou mais referenciais desenhados em termos de resultados de aprendizagem.

² A conclusão com sucesso das UC 01, UC 02, UC 03, UC 04, UC 05, UC 06 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Acolhimento e Atendimento ao Cliente.

³ As UC de línguas estrangeiras não se encontram no desenvolvimento do referencial de competências.

BOLSA

UC DE ESPECIALIZAÇÃO EM RECEÇÃO DE CAMPOS DE GOLFE

As UC 15, UC 16 e UC 17 permitem a obtenção de uma Certificação Intermédia de Especialização em Recepção de Campos de Golfe, após a obtenção da Qualificação em Técnico/a de Recepção Hoteleira.

DESCRIÇÃO GERAL DA ESPECIALIZAÇÃO:

Executar o serviço de recepção em campos de golfe, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

CONDIÇÕES DE CONTEXTO:

Executa o serviço de recepção em campos de golfe, integrados ou não em unidades hoteleiras.

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

ÁREAS FUNCIONAIS	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Atendimento e relação com o cliente		15	Gerir as reservas de serviços do campo de golfe
		16	Prestar assistência a clientes do campo de golfe
Vendas/Comercial		17	Promover e vender produtos e serviços a clientes do campo de golfe

BOLSA

UC DE ESPECIALIZAÇÃO EM RECEÇÃO DE SPA E DE CENTROS DE ESTÉTICA E BEM-ESTAR

As UC 18, UC 19 e UC 20 permitem a obtenção de uma Certificação Intermédia de Especialização em Recepção de SPA e de Centros de Estética e Bem-estar, após a obtenção da Qualificação em Técnico/a de Recepção Hoteleira.

DESCRIÇÃO GERAL DA ESPECIALIZAÇÃO:

Realizar o serviço de recepção de SPA e de centros de prestação de cuidados de estética e bem-estar, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

CONDIÇÕES DE CONTEXTO:

Executa o serviço de recepção em SPA e de Centros de Estética e Bem-Estar, integrados ou não em unidades hoteleiras.

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

ÁREAS FUNCIONAIS	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Atendimento e relação com o cliente		18	Gerir o agendamento de tratamentos de SPA e de Centros de Estética e Bem-estar
		19	Prestar assistência a clientes de SPA e de Centros de Estética e Bem-estar
Vendas/Comercial		20	Promover e vender produtos e serviços a clientes de SPA e de Centros de Estética e Bem-estar

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 01

EFETUAR E GERIR O SISTEMA DE RESERVAS DA UNIDADE HOTELEIRA

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Efetuar e gerir o sistema de reservas da unidade hoteleira

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Atender pedidos de reservas efetuados por diversas entidades	CD 1.1. Utilizando os meios de comunicação adequados (fax, email, telefone, outro)
	CD 1.2. Informando acerca das disponibilidade e condições da reserva (preços, promoções, condições de pagamento, outros)
	CD 1.3. Cumprindo os procedimentos gerais e internos para a gestão de reservas de alojamento
	CD 1.4. Interpretando a informação e comunicando em língua estrangeira, se necessário
RP 2. Orçar produtos e serviços relativos ao alojamento	CD 2.1. Cumprindo os procedimentos definidos para a orçamentação de produtos e serviços de alojamento (operadores, segmento de mercado, clientes individuais, outros)
	CD 2.2. Cumprindo as orientações relativas à rentabilização das taxas de ocupação dos alojamentos e à política de preços
	CD 2.3. Utilizando a tabela de preços e condições contratuais definidas (operadores, clientes individuais e <i>corporate</i> , grupos, outras)
RP 3. Controlar as reservas dos canais online e manter atualizado o sistema de informação sobre as disponibilidades de alojamento	CD 3.1. Cumprindo os procedimentos de distribuição das reservas pela tipologia de quartos e condições acordadas
	CD 3.2. Cumprindo os procedimentos para o registo da reserva em vigor no estabelecimento
	CD 3.3. Utilizando a aplicação informática de reservas para a atualização do sistema de informação (disponibilidades e preços)
	CD 3.4. Utilizando o sistema informático de gestão de reservas
RP 4. Gerir o overbooking	CD 4.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos internos para a gestão do <i>overbooking</i> (propor alojamento alternativo conforme previsto)
	CD 4.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 4.3. Demonstrando calma e controlo emocional perante eventuais situações de reclamação
	CD 4.4. Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes
RP 5. Informar os serviços internos acerca das reservas efetuadas e condições contratuais, alterações e cancelamentos	CD 5.1. Transmitindo a informação de forma clara e perçetível
	CD 5.2. Cumprindo os procedimentos definidos internamente (pessoas a contactar, <i>timing</i> , alterações de última hora, outros)
RP 6. Gerar relatórios sobre ocupações e outros indicadores relativos ao sistema de reservas	CD 6.1. Utilizando o sistema informático de gestão de reservas
	CD 6.2. Produzindo os relatórios definidos nos procedimentos internos (<i>rooming list</i> , relatórios de disponibilidade, plano de reservas, outros)

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Reserva de alojamento realizada, registada e comunicada aos intervenientes (cliente, responsáveis dos andares, restaurante ou outros da unidade hoteleira). Planos de reserva e de ocupação dos alojamentos. Listagens de reservas e previsões de chegadas (*rooming list*, gestão, atualização e controlo do *rooms status*). Relatórios sobre disponibilidades, preços e indicadores relativos ao sistema de reservas.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Atender pedidos de reservas efetuados por diversas entidades	<ul style="list-style-type: none"> • Normas gerais de planeamento de ocupações • Características dos diferentes sistemas de reservas utilizados em hotelaria • Procedimentos aplicáveis ao plano de reservas e plano de ocupação/disponibilidades • Procedimentos de consulta, recolha e interpretação de dados dos programas e planos • Tipologia dos alojamentos do hotel, suas características e formas de hospedagem • Tipo e características das entidades que podem efetuar consultas e pedir reservas (agências de viagens, operadores turísticos, empresas, entidades congéneres, grupos vários, clientes individuais), nacionais ou estrangeiras • Condições ou acordos especiais com essas entidades • Conceitos e princípios do atendimento presencial e telefónico • Procedimentos para operar os diferentes meios de comunicação: telefone, fax, <i>email</i>, outros • Regras de comunicação oral e escrita • Funcionalidades do sistema informático de gestão de reserva 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de atendimento presencial e telefónico • Interpretar os pedidos de reservas de clientes individuais ou entidades diversas em diferentes línguas • Utilizar aplicações informáticas para realizar o registo de reservas, consultas, alterações, outros • Aplicar os procedimentos de registo de reservas, consulta e alterações no sistema de reservas • Aplicar técnicas de comunicação com clientes ou entidades diversas em diferentes línguas (língua portuguesa ou estrangeira) • Aplicar técnicas de redação de documentos escritos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
RP 2. Orçamentar produtos e serviços relativos ao alojamento	<ul style="list-style-type: none"> • Política de preços em hotelaria • Tipologia de alojamentos • Normas gerais e internas de planeamento de ocupações (rentabilidade dos meios humanos e materiais - gastos com material, ocupação de 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar aplicações informáticas para realizar o registo de reservas, consultas, alterações, outros • Aplicar os procedimentos de registo de reservas, consulta e alterações nos sistemas de reservas 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas e procedimentos internos da organização

	<p>peçoal - disponibilidades a manter, outras)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicações informáticas utilizadas no serviço de reservas em hotelaria • Técnicas de cálculo de produtos e serviços de alojamento • Tabelas de preços e condições aplicáveis aos vários segmentos de clientes/entidades • Procedimentos aplicáveis ao plano de reservas e plano de ocupação/disponibilidades • Procedimentos de consulta, recolha e interpretação de dados dos programas e planos 		
<p>RP 3. Controlar as reservas dos canais <i>online</i> e manter atualizado o sistema de informação sobre as disponibilidades de alojamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Normas gerais e internas de planeamento de ocupações (rentabilidade dos meios humanos e materiais - gastos com material, ocupação de pessoal - disponibilidades a manter, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar as normas gerais e internas de planeamento de ocupação e procedimentos de comunicação interna • Aplicar técnicas de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa • Demonstrar respeito pela diferença • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas e procedimentos internos da organização
<p>RP 4. Gerir o <i>overbooking</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicações informáticas utilizadas no serviço de reservas em hotelaria • Procedimentos para atuação em situações anómalas (<i>overbooking</i>, falhas de segurança, outras) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de controlo do <i>overbooking</i> (através da conferência do número de reservas, oferta de quartos, tarifas promocionais, taxas de cancelamento e de <i>no show</i>) • Utilizar aplicações informáticas para realizar o registo de reservas, consultas, alterações, entre outras • Aplicar os procedimentos de consulta, alteração e atualização dos planos de reserva e ocupação 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas e procedimentos internos da organização • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
<p>RP 5. Informar os serviços internos acerca das reservas efetuadas e condições contratuais, alterações e cancelamentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de comunicação interna entre os serviços da unidade hoteleira 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar tabelas de preços e condições de venda cumprindo os segmentos de cliente • Aplicar técnicas de orçamentação de serviços e produtos em vigor na unidade hoteleira 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas e procedimentos internos da organização • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
<p>RP 6. Gerar relatórios sobre ocupações e outros indicadores relativos ao sistema de reservas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentais acerca de Sistemas de Reservas por Computador (CRS) • A importância da análise estatística do sistema de reservas <i>online</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e utilizar a aplicação informática e as funcionalidades • Selecionar as informações a gerar no sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas e procedimentos internos da organização

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Tipos de relatórios e estatísticas a gerar• Aplicação informática e funcionalidades a utilizar | | |
|---|--|--|

6. RECURSOS EXTERNOS:

Aplicação informática utilizada no sistema de reserva da unidade hoteleira. Telefone, fax e outros meios de comunicação. Computador, impressora e outros recursos informáticos. Procedimentos e normas internas para o registo de reservas, alterações e cancelamentos. Tabelas de preços e condições aplicáveis a clientes individuais e outros tipos de entidades, nacionais e estrangeiras. Planos de reserva e de ocupação. Fórmulas de cálculo para orçamentação de produtos e serviços de alojamento. Procedimentos para atuação em caso de anomalia do sistema de reserva *online*.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 02
EFETUAR O ACOLHIMENTO E O CHECK-IN DO CLIENTE

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Efetuar o acolhimento e o *check-in* do cliente

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Acolher o cliente na unidade hoteleira	CD 1.1. Cumprindo as regras do atendimento presencial
	CD 1.2. Utilizando linguagem acessível e compreensível pelo cliente
	CD 1.3. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 1.4. Cumprindo as normas protocolares aplicáveis à situação
RP 2. Proceder ao registo do cliente na unidade hoteleira	CD 2.1. Utilizando o sistema informático para confirmação da reserva
	CD 2.2. Cumprindo os formalidades definidas aplicáveis para o registo e entrada do cliente (documentos de identificação, documentos de pagamento, assinatura de documentos, outros)
	CD 2.3. Cumprindo os procedimentos definidos para a atribuição de quarto (tipologia de reserva, cliente individual ou grupo, outros)
RP 3. Informar e orientar o cliente acerca dos serviços e recursos disponíveis na unidade hoteleira	CD 3.1. Informando acerca dos serviços existentes e das normas de funcionamento interno (horário de pequeno-almoço; <i>room service</i> ; horários de <i>check-in</i> e <i>check-out</i> ; utilização de serviços públicos; consumos efetuados; serviço de ginásio; outros)
	CD 3.2. Demonstrando disponibilidade para esclarecimentos adicionais ou eventuais pedidos de alteração feitos pelo cliente
	CD 3.3. Utilizando linguagem acessível e compreensível pelo cliente
	CD 3.4. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente
RP 4. Providenciar o transporte de bagagens	CD 4.1. Articulado-se com o serviço interno responsável pelo transporte de bagagens
	CD 4.2. Cumprindo os procedimentos definidos para o transporte de bagagens de pessoas individuais, grupos e situações especiais (VIP, outros)
RP 5. Assegurar a receção e depósito de bagagens	CD 5.1. Cumprindo os procedimentos internos para a receção e depósito de bagagens (etiquetagem, registo interno, outros)
RP 6. Assegurar o acompanhamento do cliente ao quarto	CD 6.1. Articulado-se com o serviço interno responsável pelo acompanhamento do cliente ao quarto
	CD 6.2. Cumprindo os procedimentos definidos para o acompanhamento de pessoas individuais, grupos e situações especiais (VIP, outros)
	CD 6.3. Cumprindo as normas de protocolo aplicáveis à situação
RP 7. Comunicar a chegada dos clientes aos serviços interessados	CD 7.1. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços (andares, restaurante, outros)
	CD 7.2. Cumprindo os formalismos oficiais relativos à entrada de clientes

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Registo de entrada do cliente no sistema informático ou em suporte de papel. Informação dada ao cliente. Cliente acompanhado ao quarto. Documentos de registo da receção e depósito de bagagens.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Acolher o cliente na unidade hoteleira	<ul style="list-style-type: none"> • Estrutura organizativa e funcional do serviço de receção hoteleira • Técnicas de organização da receção hoteleira • Conceitos e princípios relativos ao atendimento e acolhimento de clientes em hotelaria • Técnicas de atendimento e acolhimento ao cliente em hotelaria • Técnicas de comunicação oral em contexto de receção hoteleira • Postura e imagem profissional do técnico de receção hoteleira • Tipologia de clientes e suas características • Normas protocolares no serviço de receção hoteleira 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar e selecionar os procedimentos gerais e internos sobre o acolhimento e receção de clientes • Selecionar e aplicar técnicas de organização da receção hoteleira • Aplicar técnicas de atendimento e acolhimento ao cliente em contexto de receção hoteleira • Utilizar técnicas de comunicação em contexto de receção hoteleira • Selecionar e aplicar normas protocolares ao serviço de receção hoteleira 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Demonstrar interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
RP 2. Proceder ao registo do cliente na unidade hoteleira	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de registo de entrada e atribuição de quarto • Tecnologias de informação e comunicação na receção hoteleira: equipamentos informáticos, aplicações e suas funcionalidades • Documentação específica da receção hoteleira • Técnicas de organização da receção hoteleira • Documentação do serviço de receção hoteleira • Formas de pagamento: características e procedimentos aplicáveis • Conceitos e princípios da organização e manutenção de arquivos de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática de registo de reservas • Interpretar os normativos e procedimentos relativos ao registo documental dos clientes nacionais e estrangeiros • Aplicar os procedimentos de registo e atribuição de quarto • Aplicar os procedimentos de atualização do ficheiro de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos
RP 3. Informar e orientar o cliente acerca dos serviços e recursos disponíveis na unidade hoteleira	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de comunicação em contexto de receção hoteleira • Técnicas de motivação e fidelização de clientes • Informação sobre os serviços e recursos disponíveis na unidade hoteleira (horários, regras de funcionamento, condições de acesso, outros) 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar técnicas de comunicação em contexto de receção hoteleira • Aplicar técnicas de motivação e fidelização de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes

RP 4. Providenciar o transporte de bagagens	<ul style="list-style-type: none"> • Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar os procedimentos definidos para o transporte de bagagens 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 5. Assegurar a recepção e depósito de bagagens	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos para a recepção e depósito de bagagens 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar os procedimentos internos para a recepção e depósito de bagagens 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 6. Assegurar o acompanhamento do cliente ao quarto	<ul style="list-style-type: none"> • Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar os procedimentos definidos para a comunicação de chegada de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 7. Comunicar a chegada dos clientes aos serviços interessados	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios da comunicação entre departamentos em hotelaria • A importância da interligação entre serviços • Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, restaurante, outros) 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar técnicas de comunicação em contexto de recepção hoteleira • Aplicar os procedimentos definidos para a comunicação de chegada de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa

6. RECURSOS EXTERNOS

Sistema informático de reservas em unidades hoteleiras. Normativos aplicáveis ao registo de clientes nacionais e estrangeiros. Procedimentos internos relativamente ao *check-in* na unidade hoteleira. Procedimentos internos para a recepção e depósito de bagagens. Folhetos informativos, tabelas de preços, *flyers* e outros documentos contendo informação relativa aos serviços prestados na unidade hoteleira (SPA, *Health Club*, Bar, outros). Regras de protocolo aplicáveis ao tipo de unidade hoteleira.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 03

PRESTAR ASSISTÊNCIA A CLIENTES NO ÂMBITO DO SERVIÇO DA RECEÇÃO HOTELEIRA

1. **UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Prestar assistência a clientes no âmbito do serviço de receção hoteleira

2. **TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear
 Bolsa

3. **REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Controlar a entrega e receção de chaves dos quartos	CD 1.1. Cumprindo os procedimentos definidos internamente para o controlo das chaves dos quartos CD 1.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
RP 2. Controlar a entrega e receção de valores para depósito na receção	CD 2.1. Cumprindo os procedimentos definidos internamente para a receção e entrega de valores para depósito (depósito central ou cofres dos quartos) CD 2.2. Demonstrando descrição relativamente aos valores a colocar no depósito
RP 3. Gerir a receção e entrega de mensagens e correspondência dos clientes	CD 3.1. Aplicando técnicas de secretariado (receção e encaminhamento de mensagens; acolhimento e encaminhamento de pessoas; outras) CD 3.2. Cumprindo com as normas protocolares aplicáveis
RP 4. Receber e transmitir pedidos de room service	CD 4.1. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços (cozinha, restaurante, outros) CD 4.2. Demonstrando disponibilidade e empenho na satisfação do pedido do cliente
RP 5. Receber e satisfazer pedidos de serviços por parte dos clientes (estabelecimento de contactos, serviço de despertar, pedidos de mediação, outros)	CD 5.1. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços (cozinha, restaurante, outros) CD 5.2. Demonstrando disponibilidade e empenho na satisfação do pedido do cliente

4. **PRODUTOS/OUTPUTS:**

Registo de entrada do cliente no sistema informático ou em suporte de papel.

5. **RECURSOS INTERNOS**

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Controlar a entrega e receção de chaves dos quartos	<ul style="list-style-type: none"> Procedimentos de organização da receção hoteleira Procedimentos de entrega, receção e controlo das chaves do quarto 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar procedimentos de entrega, receção e controlo das chaves do quarto 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos
RP 2. Controlar a entrega e receção de valores para depósito na receção	<ul style="list-style-type: none"> Procedimentos de entrega e receção de valores para depósito na receção Procedimentos de organização da receção hoteleira Documentação do serviço de receção hoteleira 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática de registo de reservas Interpretar os normativos e procedimentos relativos ao registo documental dos clientes nacionais e estrangeiros 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos

	<ul style="list-style-type: none"> Formas de pagamento: características e procedimentos aplicáveis Conceitos e princípios da organização e manutenção de arquivos de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar os procedimentos de registo e atribuição de quarto Aplicar os procedimentos de atualização do ficheiro de clientes 	
RP 3. Gerir a receção e entrega de mensagens e correspondência dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> Conceitos e princípios de secretariado: receber e encaminhar correspondência, chamadas telefónicas, mensagens, atender e encaminhar pessoas Procedimentos de receção e entrega de mensagens e correspondência dos clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar técnicas de secretariado Aplicar procedimentos de gestão administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos
RP 4. Receber e transmitir pedidos de <i>room service</i>	<ul style="list-style-type: none"> Procedimentos de receção e transmissão de pedidos de <i>room service</i> Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, restaurante, outros) 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar os procedimentos definidos para o serviço de <i>room service</i> Utilizar técnicas de comunicação em contexto de receção hoteleira 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente Demonstrar capacidade de trabalho em equipa Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes
RP 5. Receber e satisfazer pedidos de serviços por parte dos clientes (estabelecimento de contactos, serviço de despertar, pedidos de mediação, outros)	<ul style="list-style-type: none"> Conceitos e princípios da comunicação entre departamentos em hotelaria Procedimentos relativos ao serviço de despertar Procedimentos para a realização de chamadas nacionais e internacionais Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, restaurante, outros) 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar os procedimentos definidos para os serviços “despertar” e outros disponibilizados pela unidade hoteleira Utilizar técnicas de comunicação em contexto de receção hoteleira 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente Demonstrar capacidade de trabalho em equipa Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes

6. RECURSOS EXTERNOS:

Sistema informático de reservas em unidades hoteleiras. Procedimentos internos relativamente aos serviços de apoio ao cliente (*room service*; guarda de valores; entre outros).

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 04

PRESTAR ASSISTÊNCIA A CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS NO ÂMBITO DA RECEÇÃO HOTELEIRA

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Prestar assistência a clientes com necessidades especiais no âmbito da recepção hoteleira

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Receber o cliente com necessidades especiais (deficiência, mobilidade reduzida, outra)	CD 1.1. Comunicando de forma adequada ao cliente e à sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 1.2. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência (para a deficiência auditiva: telefone com decodificador de fala, sinalização luminosa, telefone com luz ou vibração, outros; para a deficiência visual: leitor de ecrã, ampliador de ecrã, terminal de braille, lupa de mão, outros)
	CD 1.3. Demonstrando interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade
	CD 1.4. Colocando-se à disposição do cliente para apoiar ou acompanhar na deslocação
RP 2. Apoiar o cliente com necessidades especiais no acesso à unidade hoteleira, na deslocação e no transporte da bagagem	CD 2.1. Selecionando o tipo de apoio adequado ao cliente com necessidades especiais
	CD 2.2. Respeitando os ritmos das pessoas com mobilidade condicionada
	CD 2.3. Tendo em conta as especificidades especiais do cliente com limitações motoras, as soluções existentes e as necessidades expressas pelo cliente
	CD 2.4. Ajustando as condições do meio ambiente à necessidade do cliente (remoção/sinalização de obstáculos, luz adequada, utilização de ajudas técnicas, outras)
RP 3. Informar o cliente acerca dos serviços e recursos disponíveis específicos para as pessoas com necessidades especiais	CD 3.1. Comunicando de forma adequada ao cliente e à sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 3.2. Selecionando os serviços e recursos adequados ao tipo de necessidade especial (rampas de acesso, elevadores, instalações sanitárias adaptadas, ajudas técnicas, outros)
	CD 3.3. Selecionando os suportes adequados ao tipo de necessidade especial do cliente (por exemplo, folhetos com imagens/pictograma, folhetos em braille; ementas com imagens/pictogramas; outros)

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Cliente com necessidades especiais atendido de forma adequada à sua necessidade.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Receber o cliente com necessidades especiais (deficiência, mobilidade condicionada, outra)	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo • Principais normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência • Tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos • Condições de acessibilidade e produtos de apoio • Formas de comunicação • Regras do atendimento presencial • Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência visual, auditiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as necessidades de acessibilidade dos clientes com necessidades especiais • Interpretar documentos legais e normativos relativos a tipologia de deficiência, incapacidade e condicionamentos • Selecionar e organizar os recursos de apoio adequados ao tipo de necessidade especial do cliente • Aplicar técnicas de comunicação face a face adequadas às necessidades especiais dos clientes • Aplicar as regras de atendimento presencial 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes
RP 2. Apoiar o cliente com necessidades especiais no acesso à unidade hoteleira, na deslocação e no transporte da bagagem	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestruturas de acesso a pessoas com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida (degraus, rampas, elevadores, outras) • Ajudas técnicas e produtos de apoio a pessoas com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida (cadeiras de rodas, andarilhos, outras) • Condições de segurança das unidades hoteleiras relativamente a recursos de apoio a pessoas com necessidades especiais 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar manuais de procedimentos relativamente a recursos de apoio a pessoas com necessidades especiais • Aplicar técnicas de comunicação face a face adequadas às necessidades especiais dos clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade
RP 3. Informar o cliente acerca dos serviços e recursos disponíveis específicos para as pessoas com necessidades especiais	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos gerais e internos para apoio na deslocação e no transporte da bagagem • Recursos e ajudas técnicas adequadas ao tipo de necessidade do cliente (cadeira de rodas, andarilho, outros) 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e organizar os recursos de apoio adequados ao tipo de necessidade especial do cliente • Aplicar os procedimentos para apoio na deslocação e no transporte da bagagem do cliente com necessidades especiais 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes

6. RECURSOS EXTERNOS:

Guia de Boas Práticas de Acessibilidade em Hotelaria. Recursos/Equipamentos de apoio ao cliente. *Guidelines* com procedimentos *standard* para o atendimento de clientes com vários tipos de necessidades específicas: mobilidade reduzida (idosos, obesos, outros); pessoas com deficiência auditiva, visual, motora, intelectual, outra.

Classificação Internacional da Funcionalidade. Folhetos informativos adaptados a pessoas com deficiência. Regras de protocolo aplicáveis ao tipo de serviço/estabelecimento.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 05

INFORMAR E APOIAR O CLIENTE NA REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES TURÍSTICAS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Informar e apoiar o cliente na realização de atividades turísticas

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Informar e orientar o cliente acerca da oferta de serviços públicos (transportes, restauração, comércio, entretenimento, saúde, outros) na zona envolvente à unidade hoteleira	CD 1.1. Selecionando a informação adequada aos interesses e objetivos expressos pelo cliente
	CD 1.2. Selecionando os suportes adequados ao tipo de informação a transmitir (informação turística, património cultural, gastronomia, outra)
	CD 1.3. Utilizando linguagem acessível e compreensível pelo cliente
	CD 1.4. Comunicação em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 1.5. Utilizando as tecnologias de informação e comunicação para realizar a pesquisa de informação a fornecer ao cliente
RP 2. Prestar informações e aconselhar acerca de oferta cultural, serviços turísticos e outras informações turísticas (gastronomia regional, outras)	CD 2.1. Utilizando linguagem acessível e compreensível pelo cliente
	CD 2.2 Selecionando a informação adequada aos interesses e objetivos expressos pelo cliente
	CD 2.3. Selecionando os suportes adequados ao tipo de informação a transmitir e às características do cliente (língua estrangeira, outro)
RP 3. Apoiar na marcação e agendamento de serviços de restauração, transportes, atividades de carácter turístico, cultural, outros	CD 3.1. Cumprindo os procedimentos definidos para a marcação e agendamento dos serviços (aluguer de carros, serviço de motorista, restaurante, outro)
	CD 3.2. Cumprindo os procedimentos definidos para a marcação e agendamento de serviços de carácter turístico ou cultural
	CD 3.3 Utilizando as tecnologias de informação e comunicação para realizar os serviços de marcação e agendamento

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Informação prestada ao cliente. Agendamento de marcações de atividades de carácter turístico, cultural ou outra. Agendamento/marcação de serviços de transporte, restauração, entre outros.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<p>RP 1. Informar e orientar o cliente acerca da oferta de serviços públicos (transportes, restauração, comércio, entretenimento, saúde, outros) na zona envolvente à unidade hoteleira</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de clientes, suas características e interesses mais comuns Informação sobre os serviços públicos disponíveis: transportes; restauração; comércio; serviços de saúde; lazer; entre outros. Técnicas de comunicação em contexto de receção hoteleira Tecnologias de informação e comunicação para pesquisa de informação 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar a informação sobre serviços públicos a disponibilizar ao cliente Aplicar técnicas de comunicação em contexto de receção hoteleira Aplicar técnicas de pesquisa e seleção de informação Utilizar tecnologias de informação e comunicação para a pesquisa de informação 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente Demonstrar interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
<p>RP 2. Prestar informações e aconselhar acerca de oferta cultural, serviços turísticos e outras informações turísticas (gastronomia regional, outras)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de clientes, suas características e interesses mais comuns Informação sobre atividades turísticas e entidades promotoras na região da unidade hoteleira Propostas de interesse turístico da região e de outras regiões turísticas Locais de interesse cultural e turístico Património gastronómico Principais recursos turísticos locais: praias; património; atividade desportiva; gastronomia Instrumentos de informação ao cliente (mapas, <i>flyers</i>, folhetos, entre outros) Serviços turísticos prestados por agências de viagens, operadores turísticos e empresas de aluguer de veículos Técnicas de comunicação em contexto de receção hoteleira Tecnologias de informação e comunicação para pesquisa de informação 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar a informação sobre oferta turística, cultural e serviços de transporte a fornecer ao cliente Aplicar técnicas de comunicação em contexto de receção hoteleira Aplicar técnicas de pesquisa e seleção de informação Utilizar tecnologias de informação e comunicação para a pesquisa de informação 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente Demonstrar interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores Demonstrar proatividade na pesquisa e seleção de informação
<p>RP 3. Apoiar na marcação e agendamento de serviços de restauração, transportes, atividades de carácter turístico, cultural, outros</p>	<ul style="list-style-type: none"> Serviços turísticos prestados por agências de viagens, operadores turísticos e empresas de aluguer de veículos Procedimentos de marcação de viagens, excursões e passeios turísticos em agências de viagem 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar e aplicar os procedimentos definidos para a concretização dos pedidos dos clientes (transporte, viagens, passeios, visitas, entre outros) Pesquisar e selecionar informação a fornecer ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Demonstrar proatividade na resolução de problemas ou obstáculos surgidos

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens para transportes • Procedimentos para aluguer de meios de transporte • Tecnologias de informação e comunicação em contexto de receção hoteleira: telefone; <i>fax</i>; correio eletrónico; internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar as tecnologias de informação e comunicação para o agendamento e marcação de serviços ou atividades de carácter turístico ou cultural 	
--	--	---	--

6. RECURSOS EXTERNOS:

Tecnologias de informação e comunicação e respetivas aplicações: telefone, telefax, computador, impressora. Internet, correio eletrónico, e outros. Procedimentos relativamente à marcação e agendamento de atividades de carácter turístico e/ou cultural. Folhetos informativos, mapas, *flyers* e outros documentos contendo informação relativa aos serviços públicos, informação turística, património cultural e gastronomia da zona envolvente e da região em que está integrada a unidade hoteleira.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 06
EFETUAR O CHECK-OUT DO CLIENTE

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Efetuar o *check-out* do cliente

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Providenciar a recolha de bagagem/ou guarda de bagagem do cliente no quarto do cliente	CD 1.1. Cumprindo os procedimentos internos para a recolha de bagagens (articulação com o serviço de portaria, entre outros)
	CD 1.2. Cumprindo os procedimentos internos para a receção e depósito de bagagens
RP 2. Efetuar a cobrança das despesas realizadas e realizar o fecho de contas	CD 2.1. Utilizando o sistema informático para faturação de serviço e/ou consumos efetuados
	CD 2.2. Cumprindo as normas de contabilidade e faturação em vigor
	CD 2.3. Utilizando os meios de pagamento em vigor na unidade hoteleira
	CD 2.4. Demonstrando descrição relativamente a faturas e pagamentos
	CD 2.5. Esclarecendo o cliente acerca da faturação
	CD 2.6. Demonstrando eficácia e rapidez no fecho de contas
RP 3. Avaliar a satisfação percecionada pelo cliente	CD 3.1. Cumprindo os procedimentos internos para a avaliação da satisfação do cliente (questionário; avaliação oral, entre outros)
	CD 3.2. Cumprindo as normas protocolares aplicáveis
	CD 3.3. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Registo de saída do cliente. Registo de receção e depósito de bagagens. Faturação de consumo e serviços. Registo do pagamento efetuado. Fecho de conta do cliente. Questionário de avaliação da satisfação do cliente.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Providenciar a recolha de bagagem/ou guarda de bagagem do cliente no quarto do cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Conceito e procedimentos de <i>check-out</i> e de movimentos de bagagens • Procedimentos de articulação interna entre serviços da unidade hoteleira 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar procedimentos de controlo de quartos e movimentos de bagagens • Aplicar procedimentos de articulação interna entre serviços 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 2. Efetuar a cobrança das despesas realizadas e realizar o fecho de contas	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de fecho de contas de clientes • Procedimentos de extratos de contas e emissão de faturas no sistema informático ou manualmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar procedimentos de conferência de despesas e de consumos • Aplicar procedimentos de extratos de contas e emissão de faturas 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar descrição relativamente a faturas e pagamentos

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos para faturas especiais • Conceitos e princípios de cobrança de contas: formas de recebimento; operações de câmbio; e movimentos de caixa 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar procedimentos de fecho de contas • Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática de faturação e fecho de contas 	
RP 3. Avaliar a satisfação percebida pelo cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de despedida e fidelização dos clientes • Normas protocolares aplicáveis à receção hoteleira • Técnicas de gestão de reclamações • Legislação, normas internas e documentação relativa à gestão de reclamações • Procedimentos aplicáveis à gestão de reclamações em hotelaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de despedida e fidelização de cliente • Selecionar e aplicar normas protocolares ao serviço de receção hoteleira • Aplicar técnicas de gestão de reclamações • Interpretar a legislação e normativos internos de gestão de reclamações 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes

6. RECURSOS EXTERNOS:

Sistema informático de faturação e fecho de contas em unidades hoteleiras. Procedimentos internos relativamente ao *check-out* na unidade hoteleira. Legislação e normativos relativos a emissão de faturas. Procedimentos contabilísticos aplicáveis. Regras de protocolo aplicáveis ao tipo de unidade hoteleira. Legislação relativa a gestão de reclamações em unidades hoteleiras. Livro de reclamações. Instrumentos de avaliação da satisfação do cliente.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 07

PROMOVER E VENDER PRODUTOS E SERVIÇOS DA UNIDADE HOTELEIRA

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Promover e vender produtos e serviços da unidade hoteleira

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Informar e esclarecer relativamente a produtos e serviços prestados pela unidade hoteleira	CD 1.1. Utilizando linguagem acessível e compreensível pelo cliente
	CD 1.2. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 1.3. Cumprindo as técnicas de comunicação oral (escuta ativa, reformulação)
	CD 1.4. Utilizando as tecnologias de informação e comunicação
	CD 1.5. Articulando com os serviços de <i>marketing</i> e vendas
RP 2. Divulgar produtos e serviços prestados pela unidade hoteleira	CD 2.1. Cumprindo as condições e acordos especiais definidos para os grupos, empresas e outros
	CD 2.2. Cumprindo as estratégias definidas no plano de <i>marketing</i>
	CD 2.3. Utilizando as formas de comunicação convencionais e <i>online</i> (<i>email</i> , <i>site</i> , <i>blog</i> , <i>redes sociais</i> , entre outras)
RP 3. Articular com operadores turísticos e prestadores de serviço da unidade hoteleira	CD 3.1. Acompanhando as mudanças e tendências do mercado e as novas soluções para satisfazer as necessidades/superar as expectativas dos clientes
	CD 3.2. Comunicando com os operadores turísticos e prestadores de serviço de forma a estabelecer ou melhorar as condições de serviço da unidade hoteleira
RP 4. Faturar os produtos e serviços adquiridos pelo cliente na unidade hoteleira	CD 1.2. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 4.2. Cumprindo as condições e acordos especiais definidos para os grupos, empresas e outros
	CD 4.3. Cumprindo as normas de contabilidade e faturação em vigor
	CD 4.4. Utilizando os meios de pagamento em vigor na unidade hoteleira

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Informação prestada acerca de produtos e serviços prestados pela unidade hoteleira. Propostas de vendas de produtos e serviços (*business center*, ginásio, sauna, piscina, ténis, golfe, SPA, aluguer de salas, apoios em secretariado, meios audiovisuais, entre outros).

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<p>RP 1. Informar e esclarecer relativamente a produtos e serviços prestados pela unidade hoteleira</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de serviços e prestações disponibilizados pelas unidades hoteleiras Caraterísticas dos diversos eventos que podem ocorrer na unidade hoteleira Técnicas de atendimento ao cliente Apresentação e postura nos atendimentos ao balcão Regras de comunicação escrita pelas vias fax, <i>e-mail</i> e internet Tipo e caraterísticas das entidades que podem solicitar ou prestar serviços Condições ou acordos especiais que podem existir com essas entidades Técnicas de promoção e <i>marketing</i> dos serviços prestados por unidades hoteleiras 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar técnicas de pesquisa e seleção de informação Aplicar técnicas de atendimento presencial e telefónico Utilizar técnicas de comunicação em contexto de receção hoteleira Selecionar e aplicar regras de comunicação escrita Aplicar técnicas de promoção e <i>marketing</i> de serviços prestados por unidades hoteleiras 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente Demonstrar interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
<p>RP 2. Divulgar produtos e serviços prestados pela unidade hoteleira</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de serviços e prestações disponibilizados pelas unidades hoteleiras: Restaurante, bar, <i>room service</i>, internet, <i>business center</i>, ginásio, sauna, piscina, ténis, golfe, SPA, aluguer de salas, apoios em secretariado, meios audiovisuais, outros Caraterísticas dos diversos eventos que podem ocorrer na unidade hoteleira: conferências, formações, seminários, exposições, banquetes, lanches, provas de vinhos, lições de cozinha, outros Técnicas de elaboração de propostas comerciais Regras de comunicação escrita pelas vias fax, <i>e-mail</i> e internet Condições ou acordos especiais que podem existir com essas entidades Técnicas de promoção e <i>marketing</i> dos serviços prestados por unidades hoteleiras 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar técnicas de pesquisa e seleção de informação Interpretar e selecionar condições ou acordos especiais com entidades individuais ou coletivas Aplicar técnicas de elaboração de propostas comerciais Selecionar e aplicar regras de comunicação escrita Aplicar técnicas de promoção e <i>marketing</i> de serviços prestados por unidades hoteleiras 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores

<p>RP 3. Articular com operadores turísticos e prestadores de serviços da unidade hoteleira</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <i>marketing</i> dos serviços prestados por unidades hoteleiras 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar técnicas de pesquisa e seleção de informação • Interpretar e selecionar condições ou acordos especiais com entidades individuais ou coletivas • Selecionar e aplicar regras de comunicação escrita • Aplicar técnicas de promoção e <i>marketing</i> de serviços prestados por unidades hoteleiras 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos
<p>RP 4. Faturar os produtos e serviços adquiridos pelo cliente na unidade hoteleira</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de faturação de produtos e serviços prestados • Condições ou acordos especiais de venda de produtos e serviços • Procedimentos de extratos de contas e emissão de faturas no sistema informático ou manualmente • Meios de pagamento em vigor na unidade hoteleira • Aplicação informática de faturação 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar e aplicar procedimentos de produtos e serviços prestados (secretariado, internet, aluguer de salas, audiovisuais, outros) • Interpretar as condições ou acordos especiais de venda de produtos e serviços • Aplicar procedimentos de extratos de contas e emissão de faturas • Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática de faturação 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Sistema informático de faturação. Procedimentos internos relativamente à venda de produtos e serviços da unidade hoteleira. Tabela de preços, condições e acordos especiais com clientes. Propostas de venda de produtos ou serviços. Faturação de produtos e serviços vendidos.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 08

EXECUTAR OS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS E DE *NIGHT AUDITOR*

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Executar os procedimentos administrativos e de *night auditor*

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Controlar os movimentos de conta dos clientes (de todos os departamentos)	CD 1.1. Utilizando o sistema informático previsto para a movimentação das contas dos clientes nos vários departamentos
	CD 1.2. Cumprindo os procedimentos gerais e internos para a atualização de movimentos de conta dos clientes (periodicidade, condições especiais, entre outros)
	CD 1.3. Articulando-se com os restantes serviços da unidade hoteleira para verificar e controlar os consumos do cliente
RP 2. Organizar e atualizar o arquivo	CD 2.1. Aplicando as técnicas de classificação, codificação e indexação de documentos (gestão de arquivos)
	CD 2.2. Cumprindo os procedimentos gerais e internos para o arquivo de faturação e outros documentos contabilísticos
RP 3. Efetuar a gestão do economato do serviço de receção	CD 3.1. Utilizando o sistema informático previsto para a movimentação das contas dos clientes
	CD 3.2. Cumprindo os procedimentos gerais e internos para a gestão do economato (requisição, receção e armazenamento do material de escritório)
RP 4. Realizar o fecho do dia (gerar mapas e relatórios relativos ao controlo dos serviços de receção, <i>check-in</i>, despertar, pequenos-almoços, outros)	CD 4.1. Utilizando as tecnologias de informação e comunicação
	CD 4.2. Cumprindo os procedimentos internos para o fecho de dia (produção de relatórios, controlo de <i>check-in</i> , controlo do serviço de despertar, controlo do serviço de pequenos-almoços, entre outros)
	CD 4.3. Registrando a informação no <i>logbook</i> de acordo com os procedimentos internos
RP 5. Realizar funções de vigilância e segurança	CD 5.1. Cumprindo os procedimentos de segurança definidos internamente (roda, encerramento de portas de serviço, controlo de luzes, controlo de saídas, entre outras)

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Documentação produzida no serviço de receção, tratada e arquivada. Registo de requisição e entradas de consumíveis. Mapas e relatórios de atividade do serviço de receção.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Controlar os movimentos de conta dos clientes (de todos os departamentos)	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de <i>night auditor</i> • Programas/sistemas informáticos de registo e consulta das contas dos clientes e sua utilização • Procedimentos de verificação dos registos nas contas dos clientes, designadamente quanto a despesas, pagamentos antecipados, alteração das condições de estadia ou pagamento • Normas de contabilidade e faturação • Legislação sobre processamento de custos, faturação e garantia de pagamentos em hotelaria • Formas de pagamento e procedimentos de garantia de pagamentos • Procedimentos da unidade sobre acompanhamento das contas dos clientes e ações a empreender em situações anómalas 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar os procedimentos de <i>night auditor</i> • Aplicar procedimentos de gestão e controlo das contas de clientes • Analisar e aplicar condições contratuais • Aplicar normas de emissão de documentos contabilísticos • Selecionar e aplicar procedimentos de atuação em situações anómalas 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade trabalho em equipa
RP 2. Organizar e atualizar o arquivo	<ul style="list-style-type: none"> • Organização e arquivo de comprovativos de despesas dos clientes • Técnicas de classificação, codificação e indexação de documentos administrativos e contabilísticos • Normas de contabilidade e faturação • Legislação sobre arquivo de documentos administrativos e contabilísticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar técnicas de pesquisa e seleção de informação • Interpretar e selecionar condições ou acordos especiais com entidades individuais ou coletivas • Aplicar técnicas de elaboração de propostas comerciais • Selecionar e aplicar regras de comunicação escrita • Aplicar técnicas de promoção e <i>marketing</i> de serviços prestados por unidades hoteleiras 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos
RP 3. Efetuar a gestão do economato do serviço de receção	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de gestão do economato no contexto de receção hoteleira • Procedimentos de requisição e organização materiais de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar e aplicar procedimentos de gestão do economato 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos
RP 4. Realizar o fecho do dia (gerar mapas e relatórios relativos ao controlo dos serviços de receção, <i>check-in</i>, despertar, pequenos-	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de fecho de dia • Preenchimento do <i>logbook</i> • Extratos de mapas e relatórios no sistema informático ou manualmente • Sistema informático e programa 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar procedimentos de emissão de mapas e relatórios • Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos

almoços, outros)	de recepção hoteleira		
RP 5. Realizar funções de vigilância e segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de vigilância e segurança • Registos e reporte de situações anómalas 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar e aplicar os procedimentos de vigilância e segurança • Aplicar técnicas de registo e reporte de situações anómalas 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar controlo emocional perante situações anómalas

6. RECURSOS EXTERNOS:

Sistema informático e programa da recepção hoteleira. Procedimentos internos relativamente à gestão administrativa do serviço de recepção hoteleira. Normas de contabilidade e faturação. Legislação sobre arquivo de documentos administrativos e contabilísticos.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 09
GERIR O TARIFÁRIO DA UNIDADE HOTELEIRA

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Gerir o tarifário da unidade hoteleira

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Pesquisar e analisar informação relativa às disponibilidades e taxas de ocupação de alojamento da concorrência	CD 1.1. Utilizando técnicas de pesquisa e gestão da informação em canais <i>online</i>
	CD 1.2. Respeitando os códigos de ética e a política de imagem da empresa
	CD 1.3. Selecionando o canal e a informação em função do segmento de mercado
	CD 1.4. Utilizando as técnicas de otimização da pesquisa de conteúdos <i>online</i> (<i>Search Engine Optimization</i> , entre outras)
RP 2. Pesquisar e analisar informação relativa às disponibilidades e taxas de ocupação da unidade hoteleira	CD 2.1. Consultando a informação disponível nos canais de venda da unidade hoteleira
	CD 2.2. Utilizando as técnicas de otimização da pesquisa de conteúdos <i>online</i> (<i>Search Engine Optimization</i> , entre outras)
RP 3. Definir e alterar preços dos alojamentos	CD 3.1. Utilizando as aplicações informática de gestão de preços
	CD 3.2. Cumprindo as orientações superiores relativamente à política de preços da unidade hoteleira
	CD 3.3. Cumprindo as condições contratuais definidas para os vários segmentos de cliente (operadores, clientes individuais, <i>corporate</i> , grupos, etc.)
	CD 3.4. Analisando os indicadores de gestão de preços (taxas de alojamento, comportamento do consumidor, histórico, agenda de eventos, entre outros)
	CD 3.5. Cumprindo as normas legais aplicáveis
RP 4. Atualizar os preços nos canais de venda	CD 4.1. Utilizando as aplicações informática de gestão de preços
	CD 4.2. Encerrando ou abrindo canais de vendas em função da evolução da procura e das disponibilidades de alojamento

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Preços para os vários tipos de alojamento, por segmento de cliente e canal de venda.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Pesquisar e analisar informação relativa às disponibilidades e taxas de ocupação de alojamento da concorrência	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios da <i>Revenue Management</i> • Técnicas de gestão de preços em hotelaria • Técnicas de pesquisa e informação em canais <i>online</i> • Técnicas de análise de informação estatística 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de pesquisa e informação em canais <i>online</i> • Interpretar os dados relativos às taxas de ocupação 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos • Demonstrar sentido de observação e atenção a detalhes
RP 2. Pesquisar e analisar informação relativa às disponibilidades e taxas de ocupação da unidade hoteleira	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios da <i>Revenue Management</i> • Técnicas de análise de informação estatística 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de pesquisa e informação em canais <i>online</i> • Interpretar os dados relativos às taxas de ocupação 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos • Demonstrar sentido de observação e atenção a detalhes
RP 3. Definir e alterar preços dos alojamentos	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios do <i>e-Commerce</i> • Política de preços em hotelaria • Técnicas de gestão de preços em hotelaria • Condições contratuais 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar e analisar documentos relativos à política de preços • Analisar condições contratuais com clientes individuais e coletivos • Aplicar técnicas de gestão de preços 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos • Demonstrar proatividade e espírito de iniciativa
RP 4. Atualizar os preços nos canais de venda	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégias de gestão de preços em hotelaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar os dados relativos às taxas de ocupação • Aplicar estratégias de gestão de preços em hotelaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar iniciativa e capacidade de resolução de imprevistos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Sistema informático de gestão de preços. Documentos relativos à política de preços. Procedimentos internos para a gestão de tarifário. Tabela de preços, condições e acordos especiais com clientes. Dados estatísticos sobre alojamento (histórico, evolução de vendas, taxas de ocupação, entre outros).

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 10

SUPERVISIONAR O TRABALHO DAS EQUIPAS DE TRABALHO NO ÂMBITO DO SERVIÇO DE ALOJAMENTO

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Supervisionar o trabalho das equipas de trabalho no âmbito do serviço de alojamento

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Controlar a situação de ocupação dos alojamentos e informar os restantes serviços da área da unidade (andares, restaurante, outros)	CD 1.1. Cumprindo os procedimentos definidos internamente
	CD 1.2. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços
	CD 1.3. Cumprindo os procedimentos internos para o registo (mapa de controlo de ocupações)
	CD 1.4. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
	CD 1.5. Utilizando a aplicação informática
RP 2. Planear e organizar o trabalho diário de limpeza e arrumação dos vários espaços da unidade hoteleira (quartos, andares, zonas públicas, outros)	CD 2.1. Em função das ocupações e da previsões de ocupação
	CD 2.2. Distribuindo o trabalho em função do pessoal disponível
	CD 2.3. Cumprindo a legislação laboral e normas internas de organização de equipas de trabalho
RP 3. Orientar os trabalhos das equipas de trabalho do serviço de andares	CD 3.1. Cumprindo os procedimentos gerais e internos para a limpeza, organização e arrumação dos espaços
	CD 3.2. Cumprindo as normas de segurança e saúde no trabalho aplicáveis
	CD 3.3. Comunicando de forma clara e objetiva com o colaborador
	CD 3.4. Em função das ocupações e da previsões de ocupação
	CD 3.5. Cumprindo as normas de utilização de aparelhos, utensílios e produtos de limpeza definidas nas fichas técnicas
RP 4. Preencher documentação relativa ao serviço realizado	CD 4.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para o registo dos serviços executados
	CD 4.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática)
	CD 4.3. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Mapas de controlo de ocupações. Documentos de planeamento, registo e controlo de tempos e atividades do serviço de andares e *housekeeping*. Normas de limpeza e arrumação dos espaços (quartos, andares, zonas públicas, zonas internas, outras).

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Controlar a situação de ocupação dos alojamentos e informar os restantes serviços da área da unidade (andares, restaurante, outros)	<ul style="list-style-type: none"> Organização do serviço de alojamento: receção, andares, lavandaria/rouparia Objetivos e estratégias de desenvolvimento previstas para os serviços de alojamento Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho, aplicáveis ao serviço de alojamento 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar planos estratégicos e documentos orientadores da unidade hoteleira Aplicar métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar capacidade de definir objetivos Capacidade de atuar em função de objetivos Demonstrar proatividade Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar Comunicar de forma eficaz Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 2. Planear e organizar o trabalho diário de limpeza e arrumação dos vários espaços da unidade hoteleira (quartos, andares, zonas públicas, outros)	<ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho, aplicáveis ao serviço de alojamento Técnicas de gestão do trabalho e controlo de tempos, no âmbito dos serviços de andares Métodos e técnicas de realização do trabalho no serviço de alojamento Técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar planos estratégicos e documentos orientadores da unidade hoteleira Aplicar métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho Aplicar técnicas de gestão do trabalho e controlo do tempo Selecionar métodos e técnicas de realização dos trabalhos do serviço de alojamento Aplicar técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Capacidade de definir objetivos Capacidade de atuar em função de objetivos Demonstrar proatividade Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar Comunicar de forma eficaz Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 3. Orientar os trabalhos das equipas de trabalho do serviço de andares	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de supervisão do trabalho e orientação de pessoal, aplicáveis aos serviços de andares Técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho Técnicas de comunicação Tipologia dos aposentos, suas características e respetivas exigências de arrumação e decoração Caraterísticas e exigências de cuidados específicos das diferentes zonas e espaços integrados no setor de andares Normas de qualidade aplicáveis aos trabalhos de limpeza, arrumação e decoração dos setores de 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho Aplicar técnicas de supervisão e orientação do pessoal Interpretar normas e procedimentos relativos à organização dos quartos e espaços Interpretar normas e procedimentos de qualidade aplicáveis Aplicar técnicas de controlo da qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Capacidade de definir objetivos Capacidade de atuar em função de objetivos Demonstrar proatividade Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar Comunicar de forma eficaz Demonstrar capacidade de trabalho em equipa

	<p>andares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de controlo da qualidade e seus requisitos (objetividade, flexibilidade, adequação à situação e possibilidade de correção), aplicáveis ao serviço de andares 		
<p>RP 4. Preencher documentação relativa ao serviço realizado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos internos de registo de informação • Sistema informático e suas funcionalidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar os procedimentos internos de registo da informação • Utilizar o sistema informático e as funcionalidades adequadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Computador e aplicações informáticas. Ferramentas informáticas de apoio ao planeamento. Plano previsional das atividades do estabelecimento hoteleiro. Legislação laboral e normativa relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas. Normas de qualidade. Normas internas e procedimentos de organização dos serviços. Normas gerais e internas relativamente a segurança e saúde no trabalho.

BOLSA
UC OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 12
PREPARAR E SERVIR PEQUENOS-ALMOÇOS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Preparar e servir pequenos-almoços

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Preparar pequenos-almoços	CD 1.1. Cumprindo as regras de segurança e higiene alimentar
	CD 1.2. Respeitando os processos de confeção dos tipos de pequenos-almoços (à continental ou à inglesa ou de acordo com outras tendências)
	CD 1.3. Respeitando os procedimentos de <i>mise-en-place</i> para os vários serviços (<i>room service</i> , à carta, em <i>buffet</i>)
	CD 1.4. Utilizando os equipamentos e utensílios adequados à preparação de pequeno-almoço
	CD 1.5. Aplicando os procedimentos de acondicionamento dos produtos
	CD 1.6. Aplicando os procedimentos de limpeza e conservação dos equipamentos e utensílios
	CD 1.7. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
	CD 1.8. Cumprindo o plano de trabalho e/ou as orientações superiores
RP 2. Executar o serviço de pequeno-almoço à carta	CD 2.1. Registando os pedidos dos clientes de acordo com os procedimentos internos
	CD 2.2. Cumprindo as regras de segurança e higiene alimentar
	CD 2.3. Aplicando as técnicas de serviço de cafetaria (desembaraçamento e reposição das mesas e balcão)
	CD 2.4. Aplicando os procedimentos do tipo de serviço de mesa
	CD 2.5. Aplicando os procedimentos de acondicionamento dos produtos
	CD 2.6. Aplicando os procedimentos de limpeza e conservação dos equipamentos e utensílios
RP 3. Executar o serviço de pequeno-almoço em <i>buffet</i>	CD 3.1. Cumprindo as regras de segurança e higiene alimentar
	CD 3.2. Aplicando as técnicas de serviço de pequeno-almoço (desembaraçamento e reposição das mesas e balcão)
RP 4. Executar o serviço de pequeno-almoço em <i>room service</i>	CD 4.1. Respeitando os procedimentos definidos para o <i>room service</i>
	CD 4.2. Utilizando os utensílios e equipamentos adequados ao <i>room service</i>
	CD 4.3. Respeitando as regras de transporte de alimentos e bebidas para o serviço de <i>room service</i>
	CD 4.4. Cumprindo as regras de segurança e higiene alimentar
	CD 4.5. Articulando-se com o serviço de andares/recepção (procedimentos internos)
	CD 4.6. Aplicando os procedimentos de acondicionamento dos produtos

CD 4.7. Aplicando os procedimentos de limpeza e conservação dos equipamentos e utensílios

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Pequenos-almoços preparados e serviços à carta, em *buffet* ou *room service*. Conservação, regeneração e acondicionamento de matérias-primas e ingredientes para preparação de pequenos-almoços. Montagem e decoração de expositores de pequeno-almoço.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Preparar pequenos-almoços	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de serviço de pequenos-almoços Tipos de pequenos-almoços Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios: produtos alimentares correspondentes a refeições ligeiras pré-confeccionadas; produtos alimentares correspondentes a uma refeição completa; bebidas utilizadas; equipamentos e utensílios Interface entre serviços Equipamentos e utensílios do serviço de pequeno-almoço: funcionalidade e adequabilidade; técnicas de utilização e manuseamento; limpeza e conservação Processos de confeção pequeno-almoço Técnicas de serviço de pequenos-almoços: <i>mise-en-place</i> para os vários tipos de serviços Conceitos básicos sobre nutrição e dietética Normas de higiene e segurança alimentar Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar e utilizar equipamentos e utensílios do serviço de pequeno-almoço Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para o serviço de pequeno-almoço Selecionar e aplicar processos de preparação de produtos de cafetaria Aplicar normas de higiene e segurança Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
RP 2. Executar o serviço de pequeno-almoço à carta	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de serviço de pequenos-almoços O serviço à carta Equipamentos e utensílios do serviço de bar: funcionalidade e adequabilidade; técnicas de utilização e manuseamento; limpeza e conservação Técnicas de serviço de pequeno-almoço: preparação e execução do serviço; desembaçamento do balcão/mesa e do local das preparações Normas de higiene e segurança alimentar Normas de segurança e saúde no 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para o serviço de pequeno-almoço Aplicar técnicas de serviço de pequeno-almoço Aplicar normas de higiene e segurança Utilizar equipamentos de proteção individual Aplicar técnicas de controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

	<p>trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classificação, características e conservação das matérias-primas • Controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> 		
<p>RP3. Executar o serviço de pequeno-almoço em <i>buffet</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de serviço de pequenos-almoços • O serviço <i>buffet</i> • Equipamentos e utensílios do serviço de bar: funcionalidade e adequabilidade; técnicas de utilização e manuseamento; limpeza e conservação • Técnicas de serviço de pequeno-almoço: preparação e execução do serviço <i>buffet</i>; desembacamento do balcão/mesa e do local das preparações • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho • Classificação, características e conservação das matérias-primas • Controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para o serviço de pequeno-almoço • Aplicar técnicas de serviço de pequeno-almoço • Aplicar normas de higiene e segurança • Utilizar equipamentos de proteção individual • Aplicar técnicas de controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
<p>RP 4. Executar o serviço de pequeno-almoço em <i>room service</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de serviço de pequenos-almoços • Equipamentos e utensílios: Funcionalidade e adequabilidade; Técnicas de utilização e manuseamento; Limpeza e conservação • Técnicas de serviço de alimentos e bebidas de pequeno-almoço • Técnicas de decoração de pequeno-almoço • Procedimentos para o registo dos pedidos dos clientes • Interface entre serviços • Procedimentos para transporte de alimentos e bebidas em <i>room service</i> • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho • Classificação, características e conservação das matérias-primas • Controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para o serviço de pequenos-almoços • Selecionar e aplicar técnicas de decoração de produtos de cafetaria • Aplicar procedimentos para o registo dos pedidos dos clientes • Aplicar procedimentos para o transporte de alimentos e bebidas em <i>room service</i> • Aplicar normas de higiene e segurança • Utilizar equipamentos de proteção individual • Aplicar técnicas de controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

6. RECURSOS EXTERNOS:

Equipamentos e utensílios do serviço de pequeno-almoço (*carro de serviço/guéridon*, máquinas e moinhos de café, talheres, taças, micro-ondas, grelhas, tostadeiras e torradeiras). Expositores. Equipamentos de proteção individual (luvas, touca, entre outros). Equipamentos e produtos de limpeza. Manuais de processos normalizados.

Manuais de funcionamento de equipamentos, maquinaria e instalações. Plano de trabalhos. Fichas técnicas. Tabelas nutricionais. Tabelas de temperaturas apropriadas. Normas de segurança e higiene alimentar.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 13

ATUAR EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA EM HOTELARIA E RESTAURAÇÃO

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

Nuclear

Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Atuar em situações de doença súbita ou acidente	CD 1.1. Cumprindo o protocolo para identificação de situações de doença súbita mais frequentes na restauração (cozinha, bar, cozinha) e hotelaria (receção, andares, SPA): AVC, convulsões, choque, desmaios, desidratação, feridas, fraturas, hemorragias, hiperglicemia/hipoglicémia, insolação, intoxicação, queimaduras)
	CD 1.2 Cumprindo o protocolo para atuação em caso de suspeita de doença súbita
	CD 1.3. Cumprindo o protocolo para avaliação de vítima (observação de sinais, sintomas e sinais vitais)
	CD 1.4. Cumprindo as prioridades de atuação previstas no protocolo (ABCDE)
	CD 1.5. Executando o exame primário ao indivíduo como previsto no protocolo
	CD 1.6. Executando o exame secundário ao indivíduo como previsto no protocolo
RP 2. Pedir auxílio especializado	CD 2.1. Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes
	CD 2.2. Cumprindo as regras de comunicação em situações de emergência (transmissão de informação clara e rigorosa acerca da situação, número de vítimas, local, outras)
RP 3. Colocar a vítima em posição lateral de segurança	CD 3.1. Cumprindo os passos definidos no protocolo para colocar uma vítima em posição lateral de segurança
RP 4. Prestar os primeiros socorros a situações de doença súbita ou acidente	CD 4.1. Cumprindo o âmbito de atuação previsto no protocolo de atuação em situações de emergência (AVC, convulsões, choque, desmaios, desidratação, feridas, fraturas, hemorragias, hiperglicemia/hipoglicémia, insolação, intoxicação, queimaduras)
	CD 4.2. Cumprindo as etapas previstas no protocolo para cada situação de doença súbita ou acidente
	CD 4.3. Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes
RP 5. Realizar curativos simples em ferimentos simples ou superficiais	CD 5.1. Cumprindo o âmbito de atuação previsto no protocolo de atuação em situações de emergência
	CD 5.2. Cumprindo o protocolo para a realização de intervenções simples
	CD 5.3. Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes
	CD 5.4. Utilizando os equipamentos de proteção individual previstos no protocolo

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Vítima socorrida. Auxílio prestado.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Atuar em situações de doença súbita ou acidente	<ul style="list-style-type: none"> Situações de emergência em hotelaria e restauração Tipos de doença e acidentes mais frequentes na recepção e andares Tipos de doença e acidentes mais frequentes na cozinha, bar e restaurante Tipos de doença e acidentes mais frequentes nos SPA Protocolos de atuação em situações de emergência Princípios dos primeiros socorros Sequência de ações em situações de doença súbita ou acidente A importância cumprir os protocolos de atuação A importância de garantir as condições de segurança do local e do socorrista Ações de prevenção a realizar no local do acidente Ações a realizar no socorro à vítima: exame primário e exame secundário Controlo emocional em situações de emergência Como manter a calma e promover a calma entre os presentes 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar documentos e normativos relativamente a situações de emergência em restauração e hotelaria Interpretar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência, para deteção e avaliação de situações de doença súbita ou acidente 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência Atuar cumprindo os procedimentos definidos Cumprir as normas de segurança e saúde no trabalho
RP 2. Pedir auxílio especializado	<ul style="list-style-type: none"> Situações de emergência em hotelaria e restauração Tipos de doença e acidentes mais frequentes na recepção e andares Tipos de doença e acidentes mais frequentes na cozinha, bar e restaurante Tipos de doença e acidentes mais frequentes nos SPA Princípios dos primeiros socorros Sequência de ações em situações de doença súbita ou acidente Formas de acionar o pedido de socorro A importância da comunicação em situações de emergência Informações a transmitir em situação de emergência Controlo emocional em situações de emergência Como manter a calma e promover a calma entre os presentes 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar documentos e normativos relativamente a situações de emergência em restauração e hotelaria Interpretar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência Selecionar e transmitir informação relativa à situação de emergência 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência Atuar cumprindo os procedimentos definidos Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
RP 3. Colocar a vítima em posição lateral de segurança	<ul style="list-style-type: none"> Situações de emergência em hotelaria e restauração Protocolos de atuação em 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar documentos e normativos relativamente a situações de emergência 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas

	<p>situações de emergência</p> <ul style="list-style-type: none"> Princípios dos primeiros socorros Sequência de ações em situações de doença súbita ou acidente Ações a realizar no socorro à vítima: a posição lateral de segurança Etapas do PLS Controlo emocional em situações de emergência Como manter a calma e promover a calma entre os presentes 	<p>em restauração e hotelaria</p> <ul style="list-style-type: none"> Interpretar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência Utilizar os equipamentos de proteção individual adequado 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência Atuar cumprindo os procedimentos definidos
RP 4. Prestar os primeiros socorros a situações de doença súbita ou acidente	<ul style="list-style-type: none"> Situações de emergência em hotelaria e restauração Tipos de doença e acidentes mais frequentes na receção e andares Tipos de doença e acidentes mais frequentes na cozinha, bar e restaurante Tipos de doença e acidentes mais frequentes nos SPA Procedimentos de atuação em caso de doença súbita ou acidente: AVC, convulsões, choque, desmaios, desidratação, feridas; fraturas, hemorragias, hiperglicemia/hipoglicémia, insolação, intoxicação e queimaduras 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar documentos e normativos relativamente a situações de emergência em restauração e hotelaria Interpretar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência Utilizar os equipamentos de proteção individual adequado 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência Atuar cumprindo os procedimentos definidos Cumprir as normas de segurança e saúde no trabalho
RP 5. Realizar curativos simples em ferimentos simples ou superficiais	<ul style="list-style-type: none"> Procedimentos para a realização de curativos em ferimentos simples ou superficiais: cortes pouco profundos e queimaduras de 1º grau. Regras de segurança e saúde no trabalho Regras para utilizar os EPI Procedimentos para a gestão de resíduos 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar e aplicar os procedimentos para a realização dos curativos simples Utilizar os equipamentos de proteção individual adequados Analisar e aplicar os procedimentos de gestão de resíduos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência Atuar cumprindo os procedimentos definidos Cumprir as normas de segurança e saúde no trabalho

6. RECURSOS EXTERNOS:

Caixa de primeiros socorros. Equipamentos de proteção individual; Manual de primeiros socorros. Protocolos de atuação em situações de emergência. Protocolo de atuação em caso de doença súbita ou acidente. Contactos dos serviços de emergência. Procedimentos de segurança e higiene. Procedimentos para a gestão de resíduos.

BOLSA
UC DE ESPECIALIZAÇÃO EM RECEÇÃO DE CAMPOS DE GOLFE

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 15
GERIR AS RESERVAS DE SERVIÇOS DO CAMPO DE GOLFE

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Gerir as reservas de serviços do campo de golfe

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

Nuclear

Bolsa/Especialização em Receção de Campos de Golfe

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Atender pedidos de reservas efetuados por clientes individuais ou empresas	CD 1.1. Cumprindo as regras de atendimento presencial e telefónico
	CD 1.2. Cumprindo os procedimentos definidos para cada meio de comunicação (telefone, fax, <i>email</i> , entre outros)
	CD 1.3. Informando acerca das disponibilidade e condições da reserva (preços, promoções, condições de pagamento, entre outros)
RP 2. Efetuar a reserva de serviços (<i>green fee</i>, saídas, aluguer de equipamentos, outros)	CD 2.1. Selecionando as saídas cumprindo as preferências do cliente
	CD 2.2. Registando os dados dos clientes cumprindo as normas gerais e internas do campo de golfe
	CD 2.3. Utilizando a aplicação informática específica para o efeito
	CD 2.4. Cumprindo as formalidades em termos de emissão de <i>voucher</i> de reservas
RP 3. Informar o cliente acerca das reservas efetuadas e condições de utilização (preços, duração, número de jogadores, características do campo, outras)	CD 3.1. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 3.2. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 3.3. Cumprindo a tabela de preços e as condições especiais definidas internamente
RP 4. Gerar relatórios sobre disponibilidades, preços e outros indicadores relativos ao sistema de reservas	CD 4.1. Utilizando as tecnologias de informação e comunicação
	CD 4.2. Cumprindo os procedimentos internos para a geração de relatórios

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Reserva de partida de golfe registada no sistema. Relatórios sobre disponibilidades, preços e indicadores relativos ao sistema de reservas.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<p>RP 1. Atender pedidos de reservas efetuados por clientes individuais ou empresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios de funcionamento do golfe • O golfe enquanto atividade desportiva e turística • Organização de campo de golfe e tipos de serviços disponíveis • O golfe em Portugal e o seu impacto na economia do turismo • Sistemas de reserva em campos de golfe • Características dos diferentes sistemas de reservas utilizados em campos de golfe • Conceitos e princípios do atendimento presencial e telefónico • Procedimentos para operar os diferentes meios de comunicação (telefone, fax, email, entre outros) • Regras de comunicação oral e escrita • Aplicações informáticas utilizadas no serviço de reservas em campos de golfe • Os campos de golfe e do hotel, suas características e formas de hospedagem • Condições ou acordos especiais na utilização dos campos de golfe 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de atendimento presencial e telefónico • Interpretar os pedidos de reservas de clientes individuais ou entidades diversas em diferentes línguas • Utilizar aplicações informáticas para realizar o registo de reservas, consultas, alterações, etc. • Aplicar os procedimentos de registo de reservas, consulta e alterações no sistema de reservas • Aplicar técnicas de comunicação com clientes ou entidades diversas em diferentes línguas (língua portuguesa ou estrangeira) • Aplicar técnicas de redação de documentos escritos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
<p>RP 2. Efetuar a reserva de serviços (green fee, saídas, aluguer de equipamentos, outros)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios de funcionamento do golfe (terminologia, regras, equipamentos, etiqueta do golfe) • Principais sistemas de reservas e suas funcionalidades • Informações fornecidas pelos sistemas de reserva <i>online</i> (disponibilidades e preços, gestão de pacotes e ofertas especiais, pré-controlo de pagamentos, registo de clientes; entre outras) • Procedimentos para criação e atualização da ficha de cliente • Procedimentos para emissão de <i>voucher</i> • Procedimentos para atuação em situações anómalas (falhas de segurança, por ex.) • Aplicações informáticas utilizadas no serviço de reservas em campos de golfe 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar aplicações informáticas para realizar o registo de reservas, consultas, alterações, etc. • Aplicar os procedimentos de registo de reservas, consulta e alterações no sistema de reservas 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas e procedimentos internos da organização

<p>RP 3. Informar o cliente acerca das reservas efetuadas e condições de utilização (preços, duração, número de jogadores, características do campo, outras)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios de funcionamento do golfe (terminologia, regras, equipamentos, etiqueta do golfe) • Termos e condições da reserva e da prestação de serviços • Pacotes e ofertas especiais para clientes e empresas • Informação relativa às características do campo de golfe e serviços prestados • Técnicas de atendimento ao público • Técnicas de comunicação oral • Técnicas de comunicação escrita 		
<p>RP 4. Gerar relatórios sobre disponibilidades, preços e outros indicadores relativos ao sistema de reservas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicações informáticas utilizadas no serviço de reservas em campos de golfe • Procedimentos aplicáveis à atualização do sistema de reservas • Procedimentos de consulta, alteração e atualização das reservas • Tipos de relatórios e estatísticas a gerar • Aplicação informática e funcionalidades a utilizar 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e utilizar a aplicação informática e as funcionalidades • Selecionar as informações a gerar no sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas e procedimentos internos da organização

6. RECURSOS EXTERNOS

Aplicação informática utilizada no sistema de reserva do campo de golfe. Telefone, fax e outros meios de comunicação. Computador, impressora e outros recursos informáticos. Procedimentos e normas internas para o registo de reserva, alterações e cancelamentos. Tabelas de preços e condições aplicáveis a clientes individuais e outros tipos de entidades, nacionais e estrangeiras. Procedimentos para atuação em caso de anomalia do sistema de reserva *online*.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 16
PRESTAR ASSISTÊNCIA A CLIENTES DO CAMPO DE GOLFE

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Prestar assistência a clientes do campo de golfe

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

Nuclear

Bolsa/Especialização em Recepção de Campos de Golfe

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Informar e apoiar o cliente na escolha dos equipamentos de golfe	CD 1.1. Adequando a resposta à necessidade expressa pelo cliente
	CD 1.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 1.3. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente
RP 2. Controlar a entrega e receção de valores para depósito na receção	CD 2.1. Cumprindo os procedimentos definidos internamente para a receção e entrega de valores para depósito
	CD 2.2. Demonstrando descrição relativamente aos valores a colocar no depósito
RP 3. Gerir o aluguer de equipamentos	CD 3.1. Cumprindo os procedimentos internos para o aluguer de equipamentos
	CD 3.2. Registando os equipamentos alugados no sistema informático
	CD 3.3. Procedendo à atualização de dados na ficha do cliente
RP 4. Receber e satisfazer pedidos de serviços por parte dos clientes (registo de resultados e <i>handicap</i>, estabelecimento de contactos/ serviços, reserva de restaurante, reserva de alojamentos, entre outros)	CD 4.1. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços da unidade
	CD 4.2. Demonstrando disponibilidade e empenho na satisfação do pedido do cliente
	CD 4.3. Cumprindo os procedimentos definidos para o registo de resultados e <i>handicap</i>
	CD 4.4. Cumprindo as normas de protocolo aplicáveis à situação
RP5. Receber e gerir reclamações de clientes	CD 5.1. Cumprindo os procedimentos internos para o atendimento e encaminhamento de reclamações
	CD 5.2. Demonstrando disponibilidade e empenho na resolução do problema do cliente
	CD 5.3. Demonstrando controlo emocional perante situações difíceis

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Registo de resultados e *handicap* no sistema. Registo de equipamentos alugados. Registo de valores recebidos e entregues ao cliente. Registo e encaminhamento de pedido de clientes. Registo de reclamações.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Informar e apoiar o cliente na escolha dos equipamentos de golfe	<ul style="list-style-type: none"> Conceitos e princípios de funcionamento do golfe (terminologia, regras, equipamentos, etiqueta do golfe) Aspetos a ter em conta na escolha dos equipamentos de golfe Técnicas de comunicação oral Técnicas de antecipação das necessidades dos clientes Normas protocolares aplicáveis 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar as características dos equipamentos de golfe Selecionar os equipamentos de golfe Aplicar técnicas de comunicação oral Aplicar técnicas de diagnóstico das necessidades dos clientes Selecionar e aplicar normas protocolares 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes
RP 2. Controlar a entrega e receção de valores para depósito na receção	<ul style="list-style-type: none"> Procedimentos de entrega e receção de valores para depósito na receção Procedimentos de organização da receção hoteleira Documentação do serviço de receção hoteleira Formas de pagamento (características e procedimentos aplicáveis) Conceitos e princípios da organização e manutenção de arquivos de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática de registo de reservas Interpretar os normativos e procedimentos relativos ao registo documental dos clientes nacionais e estrangeiros Aplicar os procedimentos de registo e atribuição de quarto Aplicar os procedimentos de atualização do ficheiro de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos
RP 3. Gerir o aluguer de equipamentos	<ul style="list-style-type: none"> Equipamentos de golfe e suas características Procedimentos internos de aluguer de equipamentos Tabela de preços e condições de aluguer Procedimentos internos para registo e faturação do aluguer Conceitos e normas fundamentais de contabilidade e faturação Sistema informático e programa para registo do aluguer e faturação do serviço prestado 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar e aplicar a tabela de preços e condições de aluguer Aplicar os procedimentos Utilizar o sistema informático para registo e faturação do aluguer 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos
RP 4. Receber e satisfazer pedidos de serviços por parte dos clientes (registo de resultados e <i>handicap</i>, estabelecimento de contactos/ serviços, reserva de restaurante, reserva de alojamentos, entre outros)	<ul style="list-style-type: none"> Conceitos e princípios de atendimento do cliente Técnicas de comunicação oral Procedimentos para registo de resultados e <i>handicap</i> Sistema informático e funcionalidades de registo de resultados e <i>handicap</i> Procedimentos de receção e entrega de mensagens e correspondência dos clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar os procedimentos definidos para o serviço de apoio ao cliente Aplicar os procedimentos para registo de resultados e <i>handicap</i> Utilizar técnicas de comunicação Selecionar e aplicar normas protocolares 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente Demonstrar capacidade de trabalho em equipa Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes

	<p>Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas protocolares 		
RP5. Receber e gerir reclamações de clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios fundamentais da gestão de reclamações • Conceitos e princípios fundamentais de gestão das emoções • Estratégias de gestão de reclamações • Procedimentos gerais e internos de gestão de reclamações • Técnicas de comunicação oral 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar estratégias de gestão de reclamações • Selecionar e aplicar procedimentos de gestão de reclamações • Aplicar técnicas de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Sistema informático de registo e faturação do aluguer de equipamentos. Folhetos e documentos com informações relativamente a equipamentos do golfe (por exemplo, como escolher tacos; como escolher sapatos; como escolher bolas; outras). Procedimentos internos relativamente ao aluguer de equipamentos. Normas e procedimentos para o registo e faturação de aluguer de equipamentos. Normas aplicáveis à gestão de reclamações.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 17

PROMOVER E VENDER PRODUTOS E SERVIÇOS A CLIENTES DO CAMPO DE GOLFE

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Promover e vender produtos e serviços a clientes do campo de golfe

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

Nuclear

Bolsa/Especialização em Recepção de Campos de Golfe

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Propor e vender produtos ou serviços do campo de golfe	CD 1.1. Cumprindo as regras do atendimento presencial e telefônico
	CD 1.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 1.3. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 1.4. Utilizando as estratégias de comunicação definidas no plano de <i>marketing</i>
	CD 1.5. Cumprindo as normas de contabilidade e faturação em vigor
	CD 1.6. Respeitando a tabela de preços e condições especiais
	CD 1.7. Utilizando os meios de pagamento em vigor no campo de golfe
RP 2. Orçar produtos (equipamentos de golfe) e serviços (eventos, programas especiais, entre outros)	CD 2.1. Cumprindo os procedimentos definidos para a orçamentação de produtos e serviços do campo de golfe (grupos, clientes individuais, empresas, outros)
	CD 2.2. Utilizando a tabela de preços e condições especiais
RP 3. Elaborar propostas de serviços a dinamizar pelo campo de golfe (programas especiais, eventos, entre outros)	CD 3.1. Utilizando as estratégias de comunicação definidas no plano de <i>marketing</i>
	CD 3.2. Aplicando técnicas de redação de propostas de vendas
	CD 3.3. Cumprindo as condições e acordos especiais definidos para os grupos, empresas e outros
	CD 3.4. Adequando às necessidades dos clientes e/ou pedidos expressos

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Produtos e serviços vendidos e faturados. Orçamentos de produtos e serviços. Propostas de serviços a realizar pelo campo de golfe.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Propor e vender produtos ou serviços do campo de golfe	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios fundamentais de estratégias de <i>marketing</i> e comunicação • Tipos de clientes e suas características • Estratégias de promoção de produtos e serviços em campos de golfe • Procedimentos de faturação de produtos e serviços prestados no campo de golfe • Condições ou acordos especiais de venda de produtos e serviços • Procedimentos de extratos de contas e emissão de faturas no sistema informático ou manualmente • Meios de pagamento em vigor no campo de golfe • Aplicação informática de faturação 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar e selecionar estratégias de <i>marketing</i> adequadas aos produtos e serviços a propor • Analisar os tipos de clientes e suas características • Interpretar e aplicar procedimentos de produtos e serviços prestados (aluguer ou venda de equipamentos, participação em eventos, outros) • Interpretar as condições ou acordos especiais de venda de produtos e serviços • Aplicar procedimentos de extratos de contas e emissão de faturas • Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática de faturação 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Respeito pelos procedimentos definidos • Comunicar com diferentes interlocutores
RP 2. Orçamentar produtos (equipamentos de golfe) e serviços (eventos, programas especiais, entre outros)	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de serviço e prestações disponibilizados pelo campo de golfe: venda de equipamentos; aluguer de equipamentos; restaurante, bar, alojamento, internet, apoios em secretariado, meios audiovisuais, outros • Características dos diversos eventos que podem ocorrer no campo de golfe da unidade hoteleira: torneios, concursos, eventos especiais, provas, aulas • Técnicas de elaboração de orçamentos • Regras de comunicação escrita pelas vias fax, <i>email</i> e internet • Condições ou acordos especiais que podem existir com essas entidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar técnicas de pesquisa e seleção de informação • Interpretar e selecionar condições ou acordos especiais com entidades individuais ou coletivas • Aplicar técnicas de elaboração de propostas comerciais • Selecionar e aplicar regras de comunicação escrita • Aplicar técnicas de promoção e <i>marketing</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
RP 3. Elaborar propostas de serviços a dinamizar pelo campo de golfe (programas especiais, eventos, entre outros)	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios fundamentais de estratégias de <i>marketing</i> e comunicação • Estratégias de promoção de produtos e serviços em campos de golfe • Tipos de serviços e prestações disponibilizados pelo campo de golfe • Características dos diversos eventos que podem ocorrer no campo de golfe da unidade hoteleira (concursos, eventos 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar e selecionar estratégias de <i>marketing</i> adequadas aos produtos e serviços a propor • Utilizar técnicas de pesquisa e seleção de informação • Interpretar e selecionar condições ou acordos especiais com entidades individuais ou coletivas • Aplicar técnicas de elaboração de propostas comerciais • Selecionar e aplicar regras de 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores

	<p>especiais, provas, aulas)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de elaboração de propostas comerciais • Regras de comunicação escrita pelas vias fax, <i>email</i> e internet • Condições ou acordos especiais que podem existir com essas entidades • Técnicas de promoção e <i>marketing</i> 	<p>comunicação escrita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de promoção e <i>marketing</i> 	
--	---	--	--

6. RECURSOS EXTERNOS:

Sistema informático de faturação. Normas do registo e faturação de produtos e serviços. Procedimentos para a elaboração de orçamentos. Procedimentos para a elaboração de propostas de serviços.

BOLSA

UC DE ESPECIALIZAÇÃO EM RECEÇÃO DE SPA E DE CENTROS DE ESTÉTICA E BEM-ESTAR

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 18

GERIR O AGENDAMENTO DE TRATAMENTOS DE SPA E DE CENTROS DE ESTÉTICA E BEM-ESTAR

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Gerir o agendamento de tratamentos de SPA e de Centros de Estética e Bem-estar

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

Nuclear

Bolsa/Especialização em Receção de SPA e de Centros de Estética e Bem-estar

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Atender pedidos de marcação de serviços de SPA, tratamentos de estética ou bem-estar dos clientes	CD 1.1. Cumprindo as regras de atendimento presencial e telefónico
	CD 1.2. Cumprindo os procedimentos definidos para cada meio de comunicação (telefone, fax, email, outros)
	CD 1.3. Informando acerca das disponibilidade e condições da reserva (preços, promoções, condições de pagamento, outros)
	CD 1.4. Adequando as marcações às necessidades e pedidos expressos pelos clientes
RP 2. Efetuar o registo dos serviços a realizar	CD 2.1. Selecionando os profissionais, cumprindo as preferências dos clientes e as disponibilidades destes
	CD 2.2. Registando os dados do clientes, cumprindo as normas gerais e internas do centro
	CD 2.3. Utilizando a aplicação informática específica para o efeito
	CD 2.4. Cumprindo as formalidades em termos de emissão de <i>voucher</i> da marcação
RP 3. Informar o cliente acerca da marcação efetuada e condições de realização (preços, duração, indicações e contra indicações, outras)	CD 3.1. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 3.2. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 3.3. Cumprindo a tabela de preços e as condições especiais definidas internamente
RP 4. Gerar mapas com marcações de tratamento e relatórios sobre serviços prestados	CD 4.1. Utilizando o sistema informático
	CD 4.2. Cumprindo os procedimentos internos para a produção de mapas e relatórios

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Marcação de tratamento de SPA, estética e bem-estar. Mapa de tratamento marcados. Relatórios de serviços prestados.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Atender pedidos de marcação de serviços de SPA, tratamentos de estética ou bem-estar dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios de funcionamento dos centros de SPA, estética e bem-estar • A relevância dos centros de SPA, estética e bem-estar na atividade turística • Organização dos centros de estética e tipos de serviços disponíveis • Sistemas de marcação de serviços em vigor no centro • Conceitos e princípios do atendimento presencial e telefónico • Procedimentos para operar os diferentes meios de comunicação (telefone, fax, email, outros) • Regras de comunicação oral e escrita • Aplicações informáticas utilizadas nos centros de SPA, estética e bem-estar • Condições de prestação de serviços nos centros de SPA, estética e bem-estar 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de atendimento presencial e telefónico • Interpretar os pedidos dos clientes • Utilizar aplicações informáticas para realizar o registo de marcações, consultas, alterações, etc. • Aplicar os procedimentos de registo de marcações, consulta e alterações • Aplicar técnicas de comunicação • Aplicar técnicas de redação de documentos escritos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
RP 2. Efetuar o registo dos serviços a realizar	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios de funcionamento dos centros de SPA, estética e bem-estar • Organização dos centros de estética e tipos de serviços disponíveis • Procedimentos para criação e atualização da ficha de cliente • Procedimentos para emissão de voucher • Procedimentos para atuação em situações anómalas (falhas de segurança, por ex.) • Aplicações informáticas utilizadas nos centros de SPA, estética e bem-estar 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar aplicações informáticas para realizar os registos de serviços a realizar • Aplicar os procedimentos de registo de reservas, consulta e alterações 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas e procedimentos internos da organização
RP 3. Informar o cliente acerca da marcação efetuada e condições de realização (preços, duração, indicações e contra indicações, outras)	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios de funcionamento dos centros de SPA, estética e bem-estar • Organização dos centros de estética e tipos de serviços disponíveis • Termos e condições da prestação de serviços • Pacotes e ofertas especiais para clientes e empresas • Informação relativa às características dos tratamentos, 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de atendimento presencial e telefónico • Aplicar técnicas de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes

	<ul style="list-style-type: none"> indicações, contraindicações, etc. • Técnicas de atendimento ao público • Técnicas de comunicação oral • Técnicas de comunicação escrita 		<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
RP 4. Gerar mapas com marcações de tratamento e relatórios sobre serviços prestados	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicações informáticas utilizadas nos centros de SPA, estética e bem-estar • Tipos de mapas e relatórios a produzir • Tipos de relatórios e estatísticas a gerar 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e utilizar a aplicação informática e as funcionalidades • Selecionar as informações a gerar nos mapas e relatórios 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas e procedimentos internos da organização

6. RECURSOS EXTERNOS:

Aplicação informática utilizada no sistema de reserva do centro. Telefone, fax e outros meios de comunicação. Computador, impressora e outros recursos informáticos. Procedimentos e normas internas para a marcação de serviços, alterações e cancelamentos. Tabelas de preços e condições aplicáveis a clientes individuais e outros tipos de entidades, nacionais e estrangeiras.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 19

PRESTAR ASSISTÊNCIA A CLIENTES DE SPA E DE CENTROS DE ESTÉTICA E BEM-ESTAR

1. **UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Prestar assistência a clientes de SPA e de Centros de Estética e Bem-estar

2. **TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

Nuclear

Bolsa/Especialização em Receção de SPA e de Centros de Estética e Bem-estar

3. **REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Informar e esclarecer o cliente acerca dos tratamentos a realizar	CD 1.1. Adequando a resposta ao pedido e à necessidade expressa pelo cliente
	CD 1.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 1.3. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 1.4. Cumprindo as características de cada tratamento
	CD 1.5. Utilizando instrumentos de comunicação (folhetos, <i>flyers</i> , entre outros)
RP 2. Acompanhar o cliente antes e após o tratamento	CD 2.1. Cumprindo as normas de protocolo aplicáveis
	CD 2.2. Demonstrando empatia e disponibilidade perante as necessidades do cliente
RP3. Receber e gerir reclamações de clientes	CD 3.1. Cumprindo os procedimentos internos para o atendimento e encaminhamento de reclamações
	CD 3.2. Demonstrando disponibilidade e empenho na resolução do problema do cliente
	CD 3.3. Demonstrando controlo emocional perante situações difíceis

4. **PRODUTOS/OUTPUTS:**

Informação dada ao cliente. Encaminhamento dos clientes. Registo de reclamações.

5. **RECURSOS INTERNOS**

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Informar e esclarecer o cliente acerca dos tratamentos a realizar	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios de funcionamento dos centros de SPA, estética e bem-estar • Organização dos centros de estética e tipos de serviços disponíveis • Termos e condições da prestação de serviços • Pacotes e ofertas especiais para clientes e empresas • Informação relativa às características dos tratamentos, indicações, contra-indicações, por exemplo • Técnicas de atendimento ao público 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de atendimento ao cliente • Aplicar técnicas de comunicação • Aplicar normas protocolares 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos

	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de comunicação oral • Normas protocolares 		
RP 2. Acompanhar o cliente antes e após o tratamento	<ul style="list-style-type: none"> • Organização do centro de SPA, estética e bem-estar • Procedimentos de acompanhamento do cliente • Técnicas de atendimento ao cliente • Técnicas de motivação e fidelização do cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar os procedimentos de acompanhamento dos clientes no centro • Aplicar técnicas de atendimento ao cliente • Aplicar técnicas de motivação e fidelização do cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos
RP3. Receber e gerir reclamações de clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios fundamentais da gestão de reclamações • Conceitos e princípios fundamentais de gestão das emoções • Estratégias de gestão de reclamações • Procedimentos gerais e internos de gestão de reclamações • Técnicas de comunicação oral 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar estratégias de gestão de reclamações • Selecionar e aplicar procedimentos de gestão de reclamações • Aplicar técnicas de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Folhetos e documentos com informações relativamente aos tratamentos/serviços prestados no centro. Procedimentos internos relativamente ao acompanhamento do cliente. Normas aplicáveis à gestão de reclamações.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 20

PROMOVER E VENDER PRODUTOS E SERVIÇOS AOS CLIENTES DE SPA E DE CENTROS DE ESTÉTICA E BEM-ESTAR

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Promover e vender produtos e serviços aos clientes de SPA e de Centros de Estética e Bem-estar

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

Nuclear

Bolsa/Especialização em Recepção de SPA e de Centros de Estética e Bem-estar

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Apresentar e vender produtos e serviços a clientes de SPA e de Centros de Estética e Bem-Estar	CD 1.1. Cumprindo as regras do atendimento presencial e telefônico
	CD 1.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 1.3. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 1.4. Cumprindo as técnicas de comunicação oral (escuta ativa, reformulação)
	CD 1.5. Respeitando a tabela de preços e condições especiais
	CD 1.6. Respeitando as necessidades e interesses expressos pelo cliente
	CD 1.7. Utilizando os meios de pagamento em vigor na unidade hoteleira
RP 2. Orçar produtos e serviços (pacotes de tratamentos, programas especiais, outros)	CD 2.1. Cumprindo os procedimentos definidos para a orçamentação de produtos e serviços do centro
	CD 2.2. Cumprindo as orientações superiores para grupos e clientes especiais
	CD 2.3. Utilizando a tabela de preços e condições especiais
RP 3. Promover produtos e serviços junto de operadores turísticos e outras entidades	CD 3.1. Cumprindo as técnicas de comunicação oral (escuta ativa, reformulação)
	CD 3.2. Aplicando estratégias de promoção definidas no plano de <i>marketing</i>
	CD 3.3. Aplicando estratégias de promoção de produtos e serviços de estética e bem-estar
	CD 3.4. Cumprindo as orientações superiores para grupos e clientes especiais

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Produtos e serviços vendidos e faturados. Orçamentos de produtos e serviços (pacotes de tratamento, programas especiais, entre outros).

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Apresentar e vender produtos e serviços a clientes de SPA e de Centros de Estética e Bem-Estar	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios fundamentais de estratégias de <i>marketing</i> e comunicação • Estratégias de promoção de produtos e serviços de estética e bem-estar • Tipos de clientes e suas características • Tipos de serviços - indicações, contraindicações • Pacotes e programas especiais para clientes e empresas • Condições de prestação de serviços • Procedimentos de faturação de produtos e serviços prestados no centro • Procedimentos de emissão de faturas no sistema informático ou manualmente • Meios de pagamento em vigor no centro • Aplicação informática de faturação 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar e aplicar estratégias de promoção de produtos e serviços de estética e bem-estar • Analisar as características dos clientes e suas necessidades • Analisar os tipos de tratamentos e suas características • Interpretar as condições ou acordos especiais de venda de produtos e serviços • Aplicar procedimentos de extratos de contas e emissão de faturas • Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática de faturação 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
RP 2. Orçamentar produtos e serviços (pacotes de tratamentos, programas especiais, outros)	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de serviços - indicações, contraindicações • Pacotes e programas especiais para clientes e empresas • Condições de prestação de serviços • Técnicas de elaboração de orçamentos • Regras de comunicação escrita pelas vias fax, <i>e-mail</i> e internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar os tipos de tratamentos e suas características • Interpretar e selecionar condições ou acordos especiais com entidades individuais ou coletivas • Aplicar técnicas de elaboração de propostas comerciais • Selecionar e aplicar regras de comunicação escrita 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos
RP 3. Promover produtos e serviços junto de operadores turísticos e outras entidades	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de serviços - indicações, contraindicações • Pacotes e programas especiais para clientes e empresas • Condições de prestação de serviços • Conceitos e princípios fundamentais de estratégias de <i>marketing</i> e comunicação • Técnicas de elaboração de propostas comerciais • Regras de comunicação escrita pelas vias fax, <i>e-mail</i> e internet • Condições ou acordos especiais para operadores turísticos e outras entidades • Técnicas de promoção e <i>marketing</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar técnicas de pesquisa e seleção de informação • Interpretar e selecionar condições ou acordos especiais com entidades individuais ou coletivas • Aplicar técnicas de elaboração de propostas comerciais • Selecionar e aplicar regras de comunicação escrita • Aplicar técnicas de promoção e <i>marketing</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores

6. RECURSOS EXTERNOS:

Normas do registo e faturação de produtos e serviços. Procedimentos para a elaboração de orçamentos. Procedimentos para a elaboração de propostas de serviços.