

ENSINO SECUNDÁRIO PROFISSIONAL- Curso Profissional Técnico de Alojamento Hoteleiro (Tema: Atender o cliente no serviço de receção hoteleira– UFCD 00040)

PERFIS DE DESEMPENHO

Domínio	M. BOM (18-20 valores)	BOM (14-17 Valores)	SUFICIENTE (10 a 13 Valores)	INSUFICIENTE (7 a 9 valores)	FRACO (1 a 6 valores)
Conhecimento	<p>Demonstra muita facilidade na:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificação dos procedimentos de organização da receção hoteleira - receção, <i>welcome desk</i>, caixa, reservas, <i>concierge</i>, <i>housekeeping</i>. ● Identificação dos procedimentos de entrega, receção e controlo das chaves ou cartão magnético do quarto - verificação da identidade, registos, garantia de pagamento. ● Comunicação em contexto de hotelaria - comunicação verbal e não verbal em contexto presencial e <i>online</i>. ● Identificação das Tipologias de clientes, características e necessidades - faixa etária, necessidades especiais, cargos, tipo de personalidades. ● Aplicabilidade dos procedimentos para a receção de pertences, objetos de valor, mensagens e correspondência dos clientes na receção hoteleira e sua guarda no depósito central ou nos cofres dos quartos. ● Utilização das técnicas de organização e secretariado para a receção hoteleira - arquivo físico e digital, receção e encaminhamento de chamadas telefónicas, mensagens, tratamentos nominais e vocativos verbais e escritos. ● Aplicabilidade dos procedimentos de receção e transmissão de pedidos de <i>room service</i>. ● Identificação dos circuitos e procedimentos de comunicação interna entre serviços - folhas de serviço, comunicação de serviço, plataforma de gestão de qualidade de serviços. 	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p>Demonstra algumas dificuldades na:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificação dos procedimentos de organização da receção hoteleira - receção, <i>welcome desk</i>, caixa, reservas, <i>concierge</i>, <i>housekeeping</i>. ● Identificação dos procedimentos de entrega, receção e controlo das chaves ou cartão magnético do quarto - verificação da identidade, registos, garantia de pagamento. ● Comunicação em contexto de hotelaria - comunicação verbal e não verbal em contexto presencial e <i>online</i>. ● Identificação das Tipologias de clientes, características e necessidades - faixa etária, necessidades especiais, cargos, tipo de personalidades. ● Aplicabilidade dos procedimentos para a receção de pertences, objetos de valor, mensagens e correspondência dos clientes na receção hoteleira e sua guarda no depósito central ou nos cofres dos quartos. ● Utilização das técnicas de organização e secretariado para a receção hoteleira - arquivo físico e digital, receção e encaminhamento de chamadas telefónicas, mensagens, tratamentos nominais e vocativos verbais e escritos. ● Aplicabilidade dos procedimentos de receção e transmissão de pedidos de <i>room service</i>. ● Identificação dos circuitos e procedimentos de comunicação interna entre serviços - folhas 	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p>Não consegue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar os procedimentos de organização da receção hoteleira - receção, <i>welcome desk</i>, caixa, reservas, <i>concierge</i>, <i>housekeeping</i>. ● Identificar os procedimentos de entrega, receção e controlo das chaves ou cartão magnético do quarto - verificação da identidade, registos, garantia de pagamento. ● Comunicar em contexto de hotelaria - comunicação verbal e não verbal em contexto presencial e <i>online</i>. ● Identificar as Tipologias de clientes, características e necessidades - faixa etária, necessidades especiais, cargos, tipo de personalidades. ● Aplicar os procedimentos para a receção de pertences, objetos de valor, mensagens e correspondência dos clientes na receção hoteleira e sua guarda no depósito central ou nos cofres dos quartos. ● Utilizar as técnicas de organização e secretariado para a receção hoteleira - arquivo físico e digital, receção e encaminhamento de chamadas telefónicas, mensagens, tratamentos nominais e vocativos verbais e escritos. ● Aplicar os procedimentos de receção e transmissão de pedidos de <i>room service</i>. ● Identificar os circuitos e procedimentos de comunicação interna entre serviços - folhas de serviço, comunicação de serviço, plataforma de gestão de qualidade de serviços.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Aplicabilidade dos procedimentos para a gestão de perdidos e achados. ● Aplicabilidade das normas de segurança e saúde no trabalho. ● Aplicabilidade das normas de qualidade. ● Aplicabilidade de aplicações informáticas do serviço de receção hoteleira - caraterísticas e funcionalidades. 		<p>de serviço, comunicação de serviço, plataforma de gestão de qualidade de serviços.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aplicabilidade dos procedimentos para a gestão de perdidos e achados. ● Aplicabilidade das normas de segurança e saúde no trabalho. ● Aplicabilidade das normas de qualidade. ● Aplicabilidade de aplicações informáticas do serviço de receção hoteleira - caraterísticas e funcionalidades. 		<ul style="list-style-type: none"> ● Aplicar os procedimentos para a gestão de perdidos e achados. ● Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho. ● Aplicar as normas de qualidade. ● Aplicar as aplicações informáticas do serviço de receção hoteleira - caraterísticas e funcionalidades.
<p>Aptidões</p>	<p>Demonstra muita facilidade na:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificação dos procedimentos de organização da receção hoteleira. ● Identificação dos procedimentos de entrega, receção e controlo das chaves do quarto. ● Comunicação com o cliente em contexto presencial e/ou <i>online</i>. ● Prestação de esclarecimentos e responder às solicitações dos clientes relativamente aos serviços. ● Aplicação do protocolo de atendimento. ● Receção dos pertences e objetos de valor dos clientes. ● Receção, responder e/ou encaminhar correspondência, chamadas telefónicas e mensagens. ● Preenchimento da documentação relativa ao registo dos serviços efetuados. ● Articulação internamente da comunicação entre serviços para satisfação dos pedidos dos clientes registando em documento ou aplicação própria o serviço requerido pelo cliente. ● Informação aos clientes quanto às normas gerais de funcionamento dos equipamentos utilizados nos quartos, casas de banho e áreas comuns. ● Comunicação de anomalias decorrentes de má utilização ou de avarias e falhas de 		<p>Demonstra algumas dificuldades na:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificação dos procedimentos de organização da receção hoteleira. ● Identificação dos procedimentos de entrega, receção e controlo das chaves do quarto. ● Comunicação com o cliente em contexto presencial e/ou <i>online</i>. ● Prestação de esclarecimentos e responder às solicitações dos clientes relativamente aos serviços. ● Aplicação do protocolo de atendimento. ● Receção dos pertences e objetos de valor dos clientes. ● Receção, responder e/ou encaminhar correspondência, chamadas telefónicas e mensagens. ● Preenchimento da documentação relativa ao registo dos serviços efetuados. ● Articulação internamente da comunicação entre serviços para satisfação dos pedidos dos clientes registando em documento ou aplicação própria o serviço requerido pelo cliente. ● Informação aos clientes quanto às normas gerais de funcionamento dos equipamentos utilizados nos quartos, casas de banho e áreas comuns. ● Comunicação de anomalias decorrentes de má utilização ou de avarias e falhas de 		<p>Não consegue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar os procedimentos de organização da receção hoteleira. ● Identificar os procedimentos de entrega, receção e controlo das chaves do quarto. ● Comunicar com o cliente em contexto presencial e/ou <i>online</i>. ● Prestar esclarecimentos e responder às solicitações dos clientes relativamente aos serviços. ● Aplicar o protocolo de atendimento. ● Rececionar pertences e objetos de valor dos clientes. ● Receber, responder e/ou encaminhar correspondência, chamadas telefónicas e mensagens. ● Preencher documentação relativa ao registo dos serviços efetuados. ● Articular internamente a comunicação entre serviços para satisfação dos pedidos dos clientes registando em documento ou aplicação própria o serviço requerido pelo cliente. ● Informar os clientes quanto às normas gerais de funcionamento dos equipamentos utilizados nos quartos, casas de banho e áreas comuns. ● Registrar anomalias decorrentes de má utilização ou de avarias e falhas de

	equipamentos em formulário próprio, em aplicação informática ou manualmente.		equipamentos em formulário próprio, em aplicação informática ou manualmente.		equipamentos em formulário próprio, em aplicação informática ou manualmente.
Atitudes	<p>Demonstra muita facilidade na/o:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsabilidade pelas suas ações. ● Autonomia no âmbito das suas funções. ● Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. ● Sentido de organização. ● Cooperação com a equipa. ● Respeito pela privacidade do cliente. ● Escuta ativa. ● Assertividade. ● Respeito pelos procedimentos internos. ● Respeito pelas normas de qualidade. ● Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho. 		<p>Demonstra algumas dificuldades na/o:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsabilidade pelas suas ações. ● Autonomia no âmbito das suas funções. ● Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. ● Sentido de organização. ● Cooperação com a equipa. ● Respeito pela privacidade do cliente. ● Escuta ativa. ● Assertividade. ● Respeito pelos procedimentos internos. ● Respeito pelas normas de qualidade. <p>Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.</p>		<p>Não consegue ter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsabilidade pelas suas ações. ● Autonomia no âmbito das suas funções. ● Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. ● Sentido de organização. ● Cooperação com a equipa. ● Respeito pela privacidade do cliente. ● Escuta ativa. ● Assertividade. ● Respeito pelos procedimentos internos. ● Respeito pelas normas de qualidade. <p>Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.</p>

ENSINO SECUNDÁRIO PROFISSIONAL- Curso Profissional Técnico de Alojamento Hoteleiro (Tema: Gestão do Serviço de Reservas em Hotelaria– UFCD 00041)

PERFIS DE DESEMPENHO

Domínio	M. BOM (18-20 valores)	BOM (14-17 Valores)	SUFICIENTE (10 a 13 Valores)	INSUFICIENTE (7 a 9 valores)	FRACO (1 a 6 valores)
Conhecimento	<p>Demonstra muita facilidade na:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificação das características dos diferentes sistemas de reservas utilizados em hotelaria. Aplicação dos procedimentos aplicáveis ao plano de reservas e plano de ocupação/disponibilidades. Aplicação dos procedimentos de consulta, recolha e interpretação de dados dos programas e planos. Identificação da tipologia dos alojamentos do estabelecimento hoteleiro, suas características e formas de hospedagem. Identificação do tipo e características de entidades e clientes - agências de viagens, operadores turísticos, empresas, entidades congéneres, grupos vários, clientes individuais. Aplicabilidade dos princípios do atendimento presencial, online e telefónico. Identificação das técnicas de comunicação verbal e não verbal e de comunicação escrita. Identificação do Revenue Management - conceitos e princípios. Aplicação das técnicas de recolha e análise de informação estatística dos programas e planos do estabelecimento hoteleiro. Identificação da Política de preços em hotelaria - tabelas de preços e condições aplicáveis aos vários segmentos de clientes e/ou entidades. 	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p>Demonstra algumas dificuldades na:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificação das características dos diferentes sistemas de reservas utilizados em hotelaria. Aplicação dos procedimentos aplicáveis ao plano de reservas e plano de ocupação/disponibilidades. Aplicação dos procedimentos de consulta, recolha e interpretação de dados dos programas e planos. Identificação da tipologia dos alojamentos do estabelecimento hoteleiro, suas características e formas de hospedagem. Identificação do tipo e características de entidades e clientes - agências de viagens, operadores turísticos, empresas, entidades congéneres, grupos vários, clientes individuais. Aplicabilidade dos princípios do atendimento presencial, online e telefónico. Identificação das técnicas de comunicação verbal e não verbal e de comunicação escrita. Identificação do Revenue Management - conceitos e princípios. Aplicação das técnicas de recolha e análise de informação estatística dos programas e planos do estabelecimento hoteleiro. Identificação da Política de preços em hotelaria - tabelas de preços e condições 	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p>Não consegue:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar das características dos diferentes sistemas de reservas utilizados em hotelaria. Aplicar dos procedimentos aplicáveis ao plano de reservas e plano de ocupação/disponibilidades. Aplicar dos procedimentos de consulta, recolha e interpretação de dados dos programas e planos. Identificar da tipologia dos alojamentos do estabelecimento hoteleiro, suas características e formas de hospedagem. Identificar do tipo e características de entidades e clientes - agências de viagens, operadores turísticos, empresas, entidades congéneres, grupos vários, clientes individuais. Aplicar os princípios do atendimento presencial, online e telefónico. Identificar as técnicas de comunicação verbal e não verbal e de comunicação escrita. Identificar o Revenue Management - conceitos e princípios. Aplicar as técnicas de recolha e análise de informação estatística dos programas e planos do estabelecimento hoteleiro. Identificar a política de preços em hotelaria - tabelas de preços e condições aplicáveis aos vários segmentos de clientes e/ou entidades.

	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicabilidade das técnicas de cálculo de preços e orçamentação de produtos e serviços de alojamento. • Aplicabilidade de normas gerais e internas de planeamento de ocupações - rentabilidade dos meios humanos e materiais, disponibilidades a manter, outras. • Identificação de e-Commerce - conceitos e princípios. • Utilização e Aplicações informáticas utilizadas no serviço de reservas em hotelaria. • Aplicabilidade de procedimentos para atuação em situações anómalas - overbooking, falhas de segurança, outras. • Elaboração de relatórios sobre ocupações e outros indicadores relativos ao sistema de reservas. 		<p>aplicáveis aos vários segmentos de clientes e/ou entidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicabilidade das técnicas de cálculo de preços e orçamentação de produtos e serviços de alojamento. • Aplicabilidade de normas gerais e internas de planeamento de ocupações - rentabilidade dos meios humanos e materiais, disponibilidades a manter, outras. • Identificação de e-Commerce - conceitos e princípios. • Utilização e aplicações informáticas utilizadas no serviço de reservas em hotelaria. • Aplicabilidade de procedimentos para atuação em situações anómalas - overbooking, falhas de segurança, outras. • Elaboração de relatórios sobre ocupações e outros indicadores relativos ao sistema de reservas. 		<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar as técnicas de cálculo de preços e orçamentação de produtos e serviços de alojamento. • Aplicar as normas gerais e internas de planeamento de ocupações - rentabilidade dos meios humanos e materiais, disponibilidades a manter, outras. • Identificar o e-Commerce - conceitos e princípios. • Utilizar aplicações informáticas utilizadas no serviço de reservas em hotelaria. • Aplicar os procedimentos para atuação em situações anómalas - overbooking, falhas de segurança, outras. • Elaborar relatórios sobre ocupações e outros indicadores relativos ao sistema de reservas.
<p>Aptidões</p>	<p>Demonstra muita facilidade na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpretação dos pedidos de reserva de clientes individuais ou entidades. • Interpretação dos dados relativos às taxas de ocupação da unidade. • Verificação das disponibilidades e taxa de ocupação do alojamento para efetuar reservas. • Adequação da comunicação em contexto de atendimento, presencial, online e telefónico em função da tipologia de clientes. • Informação aos clientes acerca das disponibilidades e condições de reserva tais como preços dos diferentes tipos de serviços/tipologias de alojamento, promoções, condições de pagamento. 		<p>Demonstra algumas dificuldades na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpretação dos pedidos de reserva de clientes individuais ou entidades. • Interpretação dos dados relativos às taxas de ocupação da unidade. • Verificação das disponibilidades e taxa de ocupação do alojamento para efetuar reservas. • Adequação da comunicação em contexto de atendimento, presencial, online e telefónico em função da tipologia de clientes. • Informação aos clientes acerca das disponibilidades e condições de reserva tais como preços dos diferentes tipos de serviços/tipologias de alojamento, promoções, condições de pagamento. • Recolhimento e interpretação informação estatística relativa a planos comerciais de 		<p>Não consegue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpretar os pedidos de reserva de clientes individuais ou entidades. • Interpretar os dados relativos às taxas de ocupação da unidade. • Verificar as disponibilidades e taxa de ocupação do alojamento para efetuar reservas. • Adequar a comunicação em contexto de atendimento, presencial, online e telefónico em função da tipologia de clientes. • Informar os clientes acerca das disponibilidades e condições de reserva tais como preços dos diferentes tipos de serviços/tipologias de alojamento, promoções, condições de pagamento.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Recolhimento e interpretação informação estatística relativa a planos comerciais de produtos e serviços do estabelecimento hoteleiro. ● Elaboração de alterações ao tarifário em função dos indicadores de preços. ● Análise de condições contratuais para clientes individuais e coletivos. ● Redação relatórios sobre ocupações e outros indicadores do sistema de reservas - rooming list, relatórios de disponibilidade, plano de reservas, outros. 		<p>produtos e serviços do estabelecimento hoteleiro.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Elaboração de alterações ao tarifário em função dos indicadores de preços. ● Análise de condições contratuais para clientes individuais e coletivos. ● Redação relatórios sobre ocupações e outros indicadores do sistema de reservas - rooming list, relatórios de disponibilidade, plano de reservas, outros. 		<ul style="list-style-type: none"> ● Recolher e interpretar informação estatística relativa a planos comerciais de produtos e serviços do estabelecimento hoteleiro. ● Elaborar e alterar ao tarifário em função dos indicadores de preços. ● Analisar de condições contratuais para clientes individuais e coletivos. ● Redigir relatórios sobre ocupações e outros indicadores do sistema de reservas - rooming list, relatórios de disponibilidade, plano de reservas, outros.
<p>Atitudes</p>	<p>Demonstra muita facilidade na/o:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsabilidade pelas suas ações. ● Autonomia no âmbito das suas funções. ● Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. ● Escuta ativa. ● Assertividade. ● Cooperação com a equipa. ● Empenho e persistência na resolução de problemas. ● Respeito pelos procedimentos internos. 		<p>Demonstra algumas dificuldades na/o:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsabilidade pelas suas ações. ● Autonomia no âmbito das suas funções. ● Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. ● Escuta ativa. ● Assertividade. ● Cooperação com a equipa. ● Empenho e persistência na resolução de problemas. ● Respeito pelos procedimentos internos. 		<p>Não consegue ter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsabilidade pelas suas ações. ● Autonomia no âmbito das suas funções. ● Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. ● Escuta ativa. ● Assertividade. ● Cooperação com a equipa. ● Empenho e persistência na resolução de problemas. ● Respeito pelos procedimentos internos.

ENSINO SECUNDÁRIO PROFISSIONAL- Curso Profissional Técnico de Alojamento Hoteleiro (Tema: Operações de Check-in e de Check-out em Hotelaria – UFCD 00045)
PERFIS DE DESEMPENHO

Domínio	M. BOM (18-20 valores)	BOM (14-17 Valores)	SUFICIENTE (10 a 13 Valores)	INSUFICIENTE (7 a 9 valores)	FRACO (1 a 6 valores)
Conhecimento	<p>Demonstra muita facilidade na:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estruturação e organização e funcionamento do serviço de receção hoteleira. Aplicação da postura e imagem profissional. Identificação da tipologia de clientes e suas características. Aplicação dos princípios do atendimento e acolhimento de clientes em hotelaria. Aplicação das técnicas de atendimento e acolhimento ao cliente em hotelaria, de comunicação oral em contexto de receção hoteleira e de motivação e fidelização de clientes. Identificação da postura e imagem profissional do técnico de receção hoteleira. Aplicação das técnicas de organização da receção hoteleira. Aplicação dos procedimentos de registo de entrada - verificação da documentação de identificação, documentos de pagamento, assinatura de documentos, outros - e atribuição de quarto tipologia de reserva, cliente individual ou grupo, outros. Aplicação dos procedimentos e circuito de comunicação e articulação interna entre serviços. Identificação e descrição dos serviços e recursos disponíveis na unidade hoteleira – horários de pequeno-almoço, room service, de check-in e check-out, outros - regras de funcionamento, condições de acesso, outros. 	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p>Demonstra algumas dificuldades na:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estruturação e organização e funcionamento do serviço de receção hoteleira. Aplicação da postura e imagem profissional. Identificação da tipologia de clientes e suas características. Aplicação dos princípios do atendimento e acolhimento de clientes em hotelaria. Aplicação das técnicas de atendimento e acolhimento ao cliente em hotelaria, de comunicação oral em contexto de receção hoteleira e de motivação e fidelização de clientes. Identificação da postura e imagem profissional do técnico de receção hoteleira. Aplicação das técnicas de organização da receção hoteleira. Aplicação dos procedimentos de registo de entrada - verificação da documentação de identificação, documentos de pagamento, assinatura de documentos, outros - e atribuição de quarto tipologia de reserva, cliente individual ou grupo, outros. Aplicação dos procedimentos e circuito de comunicação e articulação interna entre serviços. Identificação e descrição dos serviços e recursos disponíveis na unidade hoteleira – horários de pequeno-almoço, room 	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p>Não consegue:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estruturar e organizar o funcionamento do serviço de receção hoteleira. Aplicar da postura e imagem profissional. Identificação da tipologia de clientes e suas características. Aplicar os princípios do atendimento e acolhimento de clientes em hotelaria. Aplicar as técnicas de atendimento e acolhimento ao cliente em hotelaria, de comunicação oral em contexto de receção hoteleira e de motivação e fidelização de clientes. Identificar da postura e imagem profissional do técnico de receção hoteleira. Aplicar técnicas de organização da receção hoteleira. Aplicar os procedimentos de registo de entrada - verificação da documentação de identificação, documentos de pagamento, assinatura de documentos, outros - e atribuição de quarto tipologia de reserva, cliente individual ou grupo, outros. Aplicar os procedimentos e circuito de comunicação e articulação interna entre serviços. Identificar e descrever os serviços e recursos disponíveis na unidade hoteleira – horários de pequeno-almoço, room service, de check-in e check-out, outros -

	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicação das normas protocolares e legais aplicáveis à receção hoteleira - requisitos legais aplicáveis, Regime Geral de Proteção de Dados. • Elaboração documentação específica da receção hoteleira. • Aplicação das formas de pagamento - características e procedimentos aplicáveis. • Aplicação dos meios de informação e comunicação na receção hoteleira - equipamentos informáticos, aplicações e suas funcionalidades. • Identificação dos princípios da organização e manutenção de arquivos de clientes. • Aplicação dos conceito e procedimentos de check-out e de movimentos de bagagens. • Aplicação de cobrança de contas - formas de recebimento, operações de câmbio e movimentos de caixa. • Identificação de técnicas de controlo de despesas e consumos. • Aplicação de procedimentos de emissão de extratos de contas e de faturas/recibos em sistema informático ou manualmente. • Aplicação de procedimentos para faturações especiais. • Aplicação de procedimentos de fecho de contas de clientes. • Aplicação de técnicas e instrumentos de avaliação da satisfação do cliente. • Aplicação de técnicas de despedida e fidelização dos clientes. 		<p>service, de check-in e check-out, outros - regras de funcionamento, condições de acesso, outros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicação das normas protocolares e legais aplicáveis à receção hoteleira - requisitos legais aplicáveis, Regime Geral de Proteção de Dados. • Elaboração documentação específica da receção hoteleira. • Aplicação das formas de pagamento - características e procedimentos aplicáveis. • Aplicação dos meios de informação e comunicação na receção hoteleira - equipamentos informáticos, aplicações e suas funcionalidades. • Identificação dos princípios da organização e manutenção de arquivos de clientes. • Aplicação dos conceito e procedimentos de check-out e de movimentos de bagagens. • Aplicação de cobrança de contas - formas de recebimento, operações de câmbio e movimentos de caixa. • Identificação de técnicas de controlo de despesas e consumos. • Aplicação de procedimentos de emissão de extratos de contas e de faturas/recibos em sistema informático ou manualmente. • Aplicação de procedimentos para faturações especiais. • Aplicação de procedimentos de fecho de contas de clientes. • Aplicação de técnicas e instrumentos de avaliação da satisfação do cliente. • Aplicação de técnicas de despedida e fidelização dos clientes. 		<p>regras de funcionamento, condições de acesso, outros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar as normas protocolares e legais aplicáveis à receção hoteleira - requisitos legais aplicáveis, Regime Geral de Proteção de Dados. • Elaborar a documentação específica da receção hoteleira. • Aplicar as formas de pagamento - características e procedimentos aplicáveis. • Aplicar os meios de informação e comunicação na receção hoteleira - equipamentos informáticos, aplicações e suas funcionalidades. • Identificar os princípios da organização e manutenção de arquivos de clientes. • Aplicar o conceito e procedimentos de check-out e de movimentos de bagagens. • Aplicar a cobrança de contas - formas de recebimento, operações de câmbio e movimentos de caixa. • Identificar as técnicas de controlo de despesas e consumos. • Aplicar procedimentos de emissão de extratos de contas e de faturas/recibos em sistema informático ou manualmente. • Aplicar os procedimentos para faturações especiais. • Aplicar procedimentos de fecho de contas de clientes. • Aplicar as técnicas e instrumentos de avaliação da satisfação do cliente. • Aplicar as técnicas de despedida e fidelização dos clientes.
--	---	--	---	--	---

<p>Aptidões</p>	<p>Demonstra muita facilidade na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicação do guest recognition, saudar o cliente e realizar o check-in, apresentar os serviços e horários da unidade hoteleira, aconselhar a aquisição de produtos e serviços e encaminhar o cliente. • Interpretação dos normativos e procedimentos relativos ao registo documental dos clientes nacionais e estrangeiros. • Registo e a atribuição de quarto e entrega, receção e controlo das chaves do quarto. • Atualização da ficha do cliente. • Comunicação entre serviços para atender a pedidos do cliente. • Providenciamento do transporte de bagagens de pessoas individuais, grupos, VIP, outros. • Etiquetagem e registo na receção e depósito de bagagens. • Asseguramento o acompanhamento do cliente ao quarto. • Comunicação à chegada do cliente aos serviços internos (andares, restaurante, outros). • Confirmação de despesas, consumos, extratos de contas, emissão de faturas e fecho de contas. • Aferição o grau de satisfação do cliente na despedida. • Utilização das funcionalidades da aplicação informática de faturação e fecho de contas. 		<p>Demonstra algumas dificuldades na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicação do guest recognition, saudar o cliente e realizar o check-in, apresentar os serviços e horários da unidade hoteleira, aconselhar a aquisição de produtos e serviços e encaminhar o cliente. • Interpretação dos normativos e procedimentos relativos ao registo documental dos clientes nacionais e estrangeiros. • Registo e a atribuição de quarto e entrega, receção e controlo das chaves do quarto. • Atualização da ficha do cliente. • Comunicação entre serviços para atender a pedidos do cliente. • Providenciamento do transporte de bagagens de pessoas individuais, grupos, VIP, outros. • Etiquetagem e registo na receção e depósito de bagagens. • Asseguramento o acompanhamento do cliente ao quarto. • Comunicação à chegada do cliente aos serviços internos (andares, restaurante, outros). • Confirmação de despesas, consumos, extratos de contas, emissão de faturas e fecho de contas. • Aferição o grau de satisfação do cliente na despedida. • Utilização das funcionalidades da aplicação informática de faturação e fecho de contas. 		<p>Não consegue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar o guest recognition, saudar o cliente e realizar o check-in, apresentar os serviços e horários da unidade hoteleira, aconselhar a aquisição de produtos e serviços e encaminhar o cliente. • Interpretar os normativos e procedimentos relativos ao registo documental dos clientes nacionais e estrangeiros. • Registrar a atribuição de quarto e entrega, receção e controlo das chaves do quarto. • Atualizar a ficha do cliente. • Comunicar entre serviços para atender a pedidos do cliente. • Providenciar o transporte de bagagens de pessoas individuais, grupos, VIP, outros. • Etiquetar e registar a receção e depósito de bagagens. • Assegurar o acompanhamento do cliente ao quarto. • Comunicar a chegada do cliente aos serviços internos (andares, restaurante, outros). • Conferir despesas, consumos, extratos de contas, emissão de faturas e fecho de contas. • Aferir o grau de satisfação do cliente na despedida. • Utilizar as funcionalidades da aplicação informática de faturação e fecho de contas.
<p>Atitudes</p>	<p>Demonstra muita facilidade na/o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade pelas suas ações. 		<p>Demonstra algumas dificuldades na/o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade pelas suas ações. 		<p>Não consegue ter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade pelas suas ações.

Agrupamento de Escolas de Tondela Tomaz Ribeiro

	<ul style="list-style-type: none">• Autonomia no âmbito das suas funções.• Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.• Escuta ativa.• Respeito pela privacidade do cliente.• Assertividade.• Cooperação com a equipa.• Sentido de organização.• Respeito pelos procedimentos internos.		<ul style="list-style-type: none">• Autonomia no âmbito das suas funções.• Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.• Escuta ativa.• Respeito pela privacidade do cliente.• Assertividade.• Cooperação com a equipa.• Sentido de organização.• Respeito pelos procedimentos internos.		<ul style="list-style-type: none">• Autonomia no âmbito das suas funções.• Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.• Escuta ativa.• Respeito pela privacidade do cliente.• Assertividade.• Cooperação com a equipa.• Sentido de organização.• Respeito pelos procedimentos internos.
--	---	--	---	--	---