

**Curso Profissional Técnico de Turismo**

12.º Ano

Disciplina: **TCAT**

Ano Letivo **2017/18**

**PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO**

<b>Módulo 6 – Técnicas de acolhimento e assistência a clientes</b>	
<p><b>Conteúdos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organização dos serviços de acolhimento tendo em conta a tipologia da empresa turística.</li> <li>2. Técnicas de atendimento personalizado.</li> <li>3. Processos e técnicas de vendas.</li> <li>4. A qualidade ao serviço de acolhimento.</li> <li>5. Serviços de Reservas</li> </ol>	Data de início
	19-9-2017
	Data de conclusão
	9-1-2018
	Nº Aulas Previstas (45 min)
	42
<b>Módulo 7 – Qualidade nos serviços de informação turística</b>	
<p><b>Conteúdos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qualidade nos serviços de informação turística.</li> <li>2. A gestão estratégica como instrumento de apoio à mudança.</li> <li>3. Os efeitos multiplicadores do fator qualidade nos serviços de informação turística.</li> <li>4. Organizações dedicadas à questão da qualidade</li> </ol>	Data de início
	16-1-2018
	Data de conclusão
	22-5-2018
	Nº Aulas Previstas (45 min)
	42