

Curso Profissional Técnico de Turismo

3.º Ano

Disciplina: **TCAT**

Ano Letivo **2020/21**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

| Módulo 6 – Técnicas de acolhimento e assistência a clientes | |
|--|-------------------------------------|
| Conteúdos: 1. Organização dos serviços de acolhimento tendo em conta a tipologia da empresa turística. 2. Técnicas de atendimento personalizado. 3. Processos e técnicas de vendas. 4. A qualidade ao serviço de acolhimento. 5. Serviços de Reservas | Data de início 17/09/2020 |
| | Data de conclusão 20/01/2021 |
| | Nº Aulas Previstas (50 min) |
| | 48 |
| | |
| Módulo 7 – Qualidade nos serviços de informação turística | |
| Conteúdos: 1. Qualidade nos serviços de informação turística. 2. A gestão estratégica como instrumento de apoio à mudança. 3. Os efeitos multiplicadores do fator qualidade nos serviços de informação turística. 4. Organizações dedicadas à questão da qualidade | Data de início 22/01/2021 |
| | Data de conclusão 21/05/2021 |
| | Nº Aulas Previstas (50 min) |
| | 46 |

| 3º Ciclo | Avançado | Intermédio | Elementar | Inicial |
|---|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Identifica diferentes estilos de relacionamento interpessoal e conhecer os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação. Promove a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. | <ul style="list-style-type: none"> Relaciona diferentes estilos de relacionamento interpessoal e analisa os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação. Aplica uma linguagem de confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. | <ul style="list-style-type: none"> Diferencia diferentes estilos de relacionamento interpessoal e compara os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação. Constrói uma linguagem de confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. | <ul style="list-style-type: none"> Classifica diferentes estilos de relacionamento interpessoal e interpreta os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação. Apresenta uma linguagem de confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. | <ul style="list-style-type: none"> Identifica diferentes estilos de relacionamento interpessoal e conhece os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação. Executa uma linguagem de confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. |
| <ul style="list-style-type: none"> Reconhecer e utilizar técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante. Reconhecer a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante numa perspetiva de atingir os níveis de qualidade total cada vez mais necessários para a competitividade dos destinos turísticos. | <ul style="list-style-type: none"> Aplica e cria técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante. Relaciona a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante numa perspetiva de atingir os níveis de qualidade total cada vez mais necessários para a competitividade dos destinos turísticos. | <ul style="list-style-type: none"> Desenvolve e formula técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante. Investiga a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante numa perspetiva de atingir os níveis de qualidade total cada vez mais necessários para a competitividade dos destinos turísticos. | <ul style="list-style-type: none"> Interpreta e constrói técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante. Apresenta a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante numa perspetiva de atingir os níveis de qualidade total cada vez mais necessários para a competitividade dos destinos turísticos. | <ul style="list-style-type: none"> Identifica e usa técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante. Identifica a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante numa perspetiva de atingir os níveis de qualidade total cada vez mais necessários para a competitividade dos destinos turísticos. |
| <ul style="list-style-type: none"> Promover a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. Desenvolver a aplicação das técnicas e dos procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo. | <ul style="list-style-type: none"> Aplica a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. Analisa a aplicação das técnicas e dos procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo. | <ul style="list-style-type: none"> Desenvolve a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. Desenvolve a aplicação das técnicas e dos procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo. | <ul style="list-style-type: none"> Apresenta a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. Aplica as técnicas e os procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo. | <ul style="list-style-type: none"> Executa a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. Usa a aplicação das técnicas e dos procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo. |
| <ul style="list-style-type: none"> Dominar técnicas de expressão e utilizar formas de argumentação, desenvolvendo simultaneamente as competências necessárias para aumentar a eficácia na preparação, gestão e controlo de processos comunicacionais. Transmitir informações ao turista/visitante, com a ajuda da imagem. | <ul style="list-style-type: none"> Aplica técnicas de expressão e utiliza formas de argumentação, desenvolvendo simultaneamente as competências necessárias para aumentar a eficácia na preparação, gestão e controlo de processos comunicacionais. Aplica técnicas para transmitir informações ao turista/visitante, com a ajuda da imagem. | <ul style="list-style-type: none"> Investiga técnicas de expressão e utiliza formas de argumentação, desenvolvendo simultaneamente as competências necessárias para aumentar a eficácia na preparação, gestão e controlo de processos comunicacionais. Desenvolve técnicas para transmitir informações ao turista/visitante, com a ajuda da imagem. | <ul style="list-style-type: none"> Apresenta técnicas de expressão e utiliza formas de argumentação, desenvolvendo simultaneamente as competências necessárias para aumentar a eficácia na preparação, gestão e controlo de processos comunicacionais. Apresenta informações ao turista/visitante, com a ajuda da imagem. | <ul style="list-style-type: none"> Executa técnicas de expressão e utiliza formas de argumentação, desenvolvendo simultaneamente as competências necessárias para aumentar a eficácia na preparação, gestão e controlo de processos comunicacionais. Usa a imagem para transmitir informações ao turista/visitante. |