

Unidade Curricular	Opção 3 - Atendimento ao cliente no setor do turismo	Área Científica	-
	Pós-Graduação em Design Circular e Sustentável da Água: Saúde e Bem-Estar	Escola	Escola Superior de Hotelaria e Bem-Estar
Ano Letivo	2022/2023	Ano Curricular	1
Tipo	Semestral	Semestre	1
		Nível	
		Créditos ECTS	3.0
		Código	5067-778-1104-01-22
Horas totais de trabalho	81	Horas de Contacto	T - - TP 24 PL - TC - S - E - OT - O -

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutoria; O - Outra

Nome(s) do(s) docente(s) Alcina Maria Almeida Rodrigues Nunes

#### Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Compreender a importância do atendimento e a sua qualidade nos resultados da empresa/instituição
2. Representar a empresa/instituição no atendimento dos seus clientes tendo em conta a imagem corporativa estabelecida
3. Identificar e exceder as expectativas dos clientes em matéria de acolhimento, aplicando metodologias comportamentais e de comunicação
4. Distinguir a tipologia de cliente para personalizar o atendimento
5. Tratar e solucionar eventuais insatisfações e/ou reclamações

#### Pré-requisitos

Não aplicável

#### Conteúdo da unidade curricular

Importância do atendimento e a sua qualidade nos resultados da empresa/instituição. Gestão da imagem: pessoal, profissional e organizacional. Técnicas comunicacionais e comportamentais no atendimento. Tipologia de clientes e adequação relacional. Fases do processo de atendimento. Gestão de insatisfações e reclamações para resolução de conflito.

#### Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. A importância do atendimento e a sua qualidade nos resultados da empresa/instituição
  - Comunicação e sua importância
  - Comunicação institucional e interpessoal
  - Conceptualização e finalidade do acolhimento
2. Gestão da imagem: pessoal, profissional e organizacional
  - O Processo comunicacional
  - Importância da linguagem não verbal
  - Análise da finalidade da indumentária
3. Técnicas comunicacionais e comportamentais no atendimento
  - Métodos na comunicação
  - Os principais momentos no atendimento
  - Os procedimentos relacionais e suas especificidades
4. Tipologia de clientes e adequação relacional
  - Os vários tipos de clientes
  - Metodologias de atuação
  - A satisfação do cliente
5. Fases do processo de atendimento
  - Os princípios base
  - Regras para o atendimento de excelência
6. Gestão de insatisfações e reclamações para resolução de conflito
  - A estrutura do processo resolutivo
  - Dinâmicas de grupo

#### Bibliografia recomendada

1. Abranja, N., Almeida, M., & Almeida, A. E. (2020). Gestao Hoteleira: o Produto, o Serviço e as Tecnicas. Lidel.
2. Abranja, N., Almeida, M., & Almeida, A. E. (2019). Gestao do Alojamento, Rececao e Housekeeping. Lidel.
3. Buswell, J., Williams, C., Donne, K., & Sutton, C. (2016). Service Quality in Leisure, Events, Tourism and Sports (2nd ed.). CABI.
4. Harris, E. (2012). Customer Service: A Practical Approach (6th ed.). Pearson.
5. Hudson, S., & Hudson, L. (2022). Customer Service in Tourism and Hospitality (3rd ed.). Goodfellow Publishers.

#### Métodos de ensino e de aprendizagem

Aulas teórico-práticas com metodologia expositiva. Utilização de métodos demonstrativos dos conteúdos, recorrendo a meios audiovisuais, complementados com métodos interativos que estimulem participação dos estudantes. Utilização de metodologias ativas em contexto de prática na sala de aulas, para consubstanciação dos conceitos e técnicas em formato de simulação.

#### Alternativas de avaliação

1. Alternativa 1 - (Ordinário, Trabalhador) (Final)
  - Exame Final Escrito - 75%
  - Discussão de Trabalhos - 25% (Assiduidade e participação ativa nas aulas)
2. Alternativa 2 - (Ordinário, Trabalhador) (Recurso, Especial)
  - Exame Final Escrito - 100%

#### Língua em que é ministrada

Português

## Validação Eletrónica

Alcina Maria Almeida Rodrigues Nunes	Maria José Gonçalves Alves
01-08-2023	01-08-2023