

|                          |                                                                           |                   |                                          |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------|
| 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               | 2023/2024                                                                 | Ano Curricular    | 1                                        |
| Tipo                     | Semestral                                                                 | Semestre          | 1                                        |
|                          |                                                                           | Nível             |                                          |
|                          |                                                                           | Créditos ECTS     | 3.0                                      |
|                          |                                                                           | Código            | 5067-778-1104-01-23                      |
| 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 Servico 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 teorico-praticas com metodologia expositiva. Utilizacao de metodos demonstrativos dos conteudos, recorrendo a meios audiovisuais, complementados com metodos interativos que estimulem participacao 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 |
| 31-10-2023                           | 08-11-2023                 |

Este documento só tem validade académica depois de autenticado, em todas as suas folhas, com o selo a óleo da Instituição.