

3448 - Gestão de reclamações - hotelaria

Designação da UFCD: Gestão de reclamações - hotelaria

Código: 3448

Carga Horária: 25 horas

Pontos de crédito: 2,25

Objetivos

- Efectuar a gestão de reclamações dos clientes/hóspedes e definir e/ou participar na definição de medidas corretivas.

Recursos Didáticos

Conteúdos

- Normas de atuação em situações de deteção de avarias ou deficiências
- Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos
- Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores
- Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações
- Relacionamento interpessoal e estratégias facilitadoras da comunicação e relação interpessoal
 - Estratégias de auto-controlo
 - Estratégias de resolução de conflitos
 - Importância da linguagem não verbal na comunicação