

# Formação para agentes de viagens

## INGLÊS PARA PROFISSIONAIS DO TURISMO



### DESTINATÁRIOS

Curso destinado a profissionais ou potenciais profissionais da área do Turismo.

### RECURSOS

Formação presencial

### OBSERVAÇÕES

Curso certificado pela **Sulforma**, entidade creditada pela DGERT.

Esta certificação implica uma assiduidade igual ou superior a 90%.

Certificação ministrada por formadoras com nível de Inglês Fluente falado e escrito e larga experiência na área do Turismo.

### DURAÇÃO

1 dia (7 horas)

09h30 – 13h00

14h00 – 17h30

Para mais informações:

[www.sulforma.com.pt](http://www.sulforma.com.pt)

[info.lisboa@sulforma.com.pt](mailto:info.lisboa@sulforma.com.pt)



## OBJETIVOS

Curso destinado a formandos que estão a iniciar a sua atividade na área do Turismo. Pretende-se dotar/reforçar os formandos com o vocabulário e expressões específicos utilizados universalmente no mundo do Turismo, considerando que o Inglês é uma ferramenta essencial no exigente mercado de trabalho atual, tanto na área das Agências de Viagens, como na do Handling e da Hotelaria.

No final desta formação os formandos estarão aptos a:

- Dominar o vocabulário e expressões particulares utilizados em Turismo;
- Iniciar e manter um discurso direto no contexto Profissional de Turismo/Cliente;
- Compreender e interpretar mensagens escritas e orais;
- Sentir maior confiança no atendimento em Língua Inglesa

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1. O atendimento telefónico em Inglês

Os “do's and don'ts” | Ser simpático e prestável | Pedir informações | Dar informações | Receber mensagens.

### 2. Atendimento presencial em Agência de Viagens

Cumprimentar/saudar | Escuta ativa | Colocar questões ao Cliente-nº de passageiros, datas, tipo de alojamento pretendido, budget | Fornecer informação ao Cliente – programa, horários, preços | Expressões/vocabulário – Geografia, Clima, Horas, Saúde.

### 3. Atendimento presencial/Handling

Oferecer ajuda | Dar indicações – onde, quando, como | Lidar com situações/passageiros difíceis – expressões a utilizar.

### 4. Atendimento presencial em Hotelaria

Expressões de boas vindas | Check-in – preenchimento de formulários, documentação, pedidos especiais | Informações úteis – serviços disponíveis incluídos/ não incluídos, horários, preços, direções.