

Ementa do Curso: Recepcionista de Hotel

Carga horária total: 40 horas
Modalidade: Curso livre

Área: Hotelaria, atendimento e recepção

Ementa

O curso **Recepcionista de Hotel** contempla fundamentos, práticas e competências essenciais para atuação na recepção hoteleira, com foco no atendimento ao cliente, postura profissional, comunicação, gestão de reservas, check-in, check-out, segurança, serviços ao hóspede, uso de tecnologias de gestão, marketing na recepção e desenvolvimento profissional contínuo. A formação aborda a experiência do hóspede desde o primeiro contato com o hotel até o pós-estadia, enfatizando atendimento humanizado, comunicação clara, organização operacional, resolução de problemas, personalização dos serviços, integração com outros setores e melhoria contínua da qualidade no ambiente hoteleiro.

Objetivo Geral

Capacitar o aluno para compreender e aplicar procedimentos básicos e essenciais da recepção hoteleira, desenvolvendo competências de atendimento, comunicação, organização, postura ética, gestão de reservas, assistência ao hóspede, uso de ferramentas tecnológicas e atuação profissional voltada à qualidade da experiência do cliente em hotéis.

Objetivos Específicos

Desenvolver no aluno a capacidade de realizar atendimento cordial, personalizado e eficiente aos hóspedes.

Compreender os princípios de excelência no atendimento, incluindo escuta ativa, empatia, comunicação clara, proatividade e acompanhamento do cliente.

Reconhecer a importância da ética, da postura profissional, da apresentação pessoal, da responsabilidade e da confidencialidade no ambiente hoteleiro.

Aplicar procedimentos relacionados à reserva, pré-check-in, check-in, atendimento telefônico, comunicação virtual, segurança e protocolos operacionais.

Identificar formas adequadas de lidar com reclamações, problemas e solicitações dos hóspedes durante a estadia.

Compreender a importância dos serviços complementares, concierge, informações locais, transporte, logística e coordenação entre departamentos.

Executar práticas de check-out, coleta de feedback e acompanhamento pós-estadia, visando à satisfação e fidelização do hóspede.

Conhecer ferramentas de gestão hoteleira, CRM, relatórios, marketing, vendas, up-selling e estratégias de desenvolvimento profissional contínuo.

Conteúdo Programático por Módulos

Módulo 1 – Introdução ao Atendimento e Recepção

Carga horária: 10 horas

Estudo dos fundamentos do atendimento ao cliente no contexto hoteleiro, com ênfase nos princípios de excelência, personalização, escuta ativa, comunicação clara e eficaz, proatividade, solução de problemas, cortesia, empatia, compromisso com a qualidade, seguimento e feedback. Abordagem da ética e da postura profissional no atendimento, contemplando confiabilidade, transparência, respeito aos direitos dos clientes, privacidade, responsabilidade, compromisso, imparcialidade, não discriminação, reputação institucional, apresentação pessoal, linguagem corporal, cordialidade, comunicação verbal adequada, pontualidade e responsabilidade. Desenvolvimento das técnicas de primeiros contatos com o cliente, considerando abordagem inicial, primeira impressão, comunicação verbal e não verbal, ambiente físico da recepção, rapidez, eficiência, empatia, atenção ao cliente, recepção e boas-vindas.

Módulo 2 – Operações e Processos de Recepção

Carga horária: 10 horas

Estudo dos procedimentos de reserva, pré-check-in e check-in, considerando processo de reserva, confirmação, comunicação prévia com o hóspede, pré-check-in online, preparação do quarto, acompanhamento personalizado, flexibilidade e resolução de problemas. Abordagem dos sistemas de gestão hoteleira como apoio às operações de recepção, organização de informações e melhoria da experiência do hóspede. Desenvolvimento de técnicas de atendimento telefônico e comunicação virtual,

incluindo rapidez, prontidão, saudação profissional, clareza, articulação, escuta ativa, empatia, paciência, resolução eficiente de problemas, encerramento adequado da chamada e etiqueta na comunicação por e-mail. Estudo dos procedimentos de segurança e protocolos no hotel, com foco em controle de acesso, monitoramento, identificação de visitantes, segurança em áreas comuns, proteção de dados, privacidade e gestão de situações de emergência.

Módulo 3 – Serviços e Experiência do Hóspede

Carga horária: 10 horas

Estudo da assistência ao cliente durante a estadia, com foco na resolução de problemas e reclamações, proatividade, escuta ativa, resposta rápida, empatia, personalização, soluções efetivas, superação de expectativas, documentação, aprendizado contínuo, comunicação transparente e seguimento pós-solução. Abordagem dos serviços de concierge e informações locais, considerando atendimento a solicitações, recomendações, reservas, organização de transporte, compra de ingressos e personalização dos serviços conforme as preferências do hóspede. Estudo dos serviços complementares, organização e agendamento de atividades, planejamento personalizado, parcerias locais, agendamento, logística, flexibilidade, transporte, deslocamentos urbanos e coordenação com outros departamentos do hotel. Desenvolvimento dos procedimentos de check-out e pós-estadia, incluindo preparação antecipada, eficiência no processo, cortesia, comunicação, assistência com bagagens e transporte, solicitação e análise de feedback, resposta proativa e melhoria contínua da satisfação do cliente.

Módulo 4 – Gestão e Desenvolvimento Profissional

Carga horária: 10 horas

Estudo das ferramentas de gestão e tecnologia aplicadas à recepção hoteleira, com ênfase no uso de Software de Gestão Hoteleira (PMS), gestão de reservas, alocação de quartos, check-in, check-out, faturamento, relatórios, análises operacionais, CRM, personalização da experiência do hóspede, campanhas direcionadas, relacionamento e fidelização. Abordagem do marketing e das vendas na recepção, incluindo técnicas de venda e up-selling, identificação de oportunidades, comunicação persuasiva, criação

de valor, ofertas personalizadas, marketing digital para recepcionistas, incentivo a avaliações online, interação em redes sociais, assistência digital e coleta de dados com consentimento do cliente. Estudo do desenvolvimento profissional continuado na hotelaria, contemplando planejamento de carreira, definição de objetivos, avaliação de habilidades e competências, exploração de diferentes áreas da hotelaria, criação de plano de desenvolvimento, capacitação, aperfeiçoamento contínuo, treinamentos, certificações, aprendizado online, adaptação a novas tecnologias e tendências, networking e parcerias no setor hoteleiro.

