



EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO 2010



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS
SANTA CATARINA

Selo **ABIH-SC** de Excelência no Atendimento

Cursos empresariais para sua equipe de atendimento estar pronta para as demandas de um turismo de qualidade.

Para receber o selo, o empreendimento associado deverá ter inscrito no mínimo um colaborador em cada curso e o mesmo deverá ter aproveitamento satisfatório.

Gerenciais



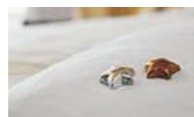
Gestão
Comercial



Gestão
Financeira



Gestão
de A&B



Gestão
Operacional



Gestão em
Planejamento

Operacionais



Eventos
sociais,
gastrômicos
e corporativos



Executivos
Comerciais



Front Office
recepção
e reservas



Back Office
camareira



Serviços de
Alimentos e
Bebidas

Cursos Empresariais - tipo Gerencial

Cursos empresariais para capacitar e desenvolver sua equipe de líderes.



Gestão em Planejamento

Instrutor: Luiz Gonzaga de Souza Fonseca, D.Sc.

Carga horária: 10 horas

Público alvo: gestores, gestores operacionais, supervisores e gerentes

1. Objetivo do Curso

Preparar proprietários de hotéis, gestores, supervisores e gerentes no uso do planejamento como atividade de rotina essencial ao desenvolvimento de organizações hoteleiras.

2. Conteúdo programático

Sistemas abertos. Funções, estrutura, ambientes de uma organização. Conceitos básicos e evolução de planejamento, operação, programação e plano. Planejamento como atividade e resultados. Modelo de planejamento para uma organização. Decomposição e composição de planos. Detalhamento, temporalidade, viabilidade. Alocação de recursos, orçamento, priorização. A individualidade da organização, relações internas e externas. Associações, segmentos e planos de desenvolvimento. A importância do planejamento, porque deve ser feito e repetido. Ganhos com o processo de elaboração do planejamento.

3. Meios para realização do curso

Notas de aula, exposições, trabalhos de grupo, troca de idéias.



Gestão Comercial

Instrutor: Pedro Barros

Carga Horária: 10 horas (70% teórica e 30% prática)

Público alvo: Proprietários e Gerentes

1. OBJETIVO DO CURSO

Trabalhar os conceitos OBJETIVOS, PROCESSOS E MERCADO buscando a visão sistêmica do Gestor Comercial.

2. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- . Avaliação da Competitividade do empreendimento
- . Avaliação das Equipes de Vendas: Interna e Externa
- . Objetivos: Metas Comerciais – Obstáculos a serem superados
- . Processos: Manualização dos Preços e Políticas Comerciais
- . Mercado: Planejamento, execução de ações e controle de resultados.
- . Explorar os canais de comunicação e de relacionamento: mídias tradicionais e mídias WEB.
- . Troca de Idéias – Painel Interativo

3. MEIOS PARA REALIZAÇÃO DO CURSO

DataShow, Apostila, folhas de exercício e de avaliação (estudo de caso)



Gestão Financeira

Instrutora: Andréa Mendes

Carga Horária: 10 horas

Público alvo: Colaboradores do setor financeiro, supervisores e gerentes

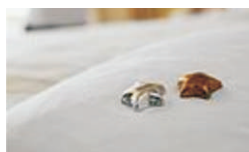
1. OBJETIVO DO CURSO: Capacitar aos responsáveis pelo setor financeiro dos Hotéis associados da ABIH

2. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Planejamento; Gestão em Serviço; Orçamento; Demonstrativo de Resultados; Receitas x despesas; Custos; Centro de Custos; Compras; Controles; Fluxo de Caixa; Modelos de Planilhas; Relatórios diários, semanais, mensais e anuais; Indicadores Financeiros – Lucratividade – Rentabilidade – Ponto de equilíbrio; Indicadores Operacionais -Taxa de Ocupação – Diária Média – RevPar; Controle de Estoque; Contas a Pagar; Contas a receber; Faturamento; Software Hoteleiro e relatorios – RDS – Caixa – Estornos.

3. MEIOS PARA REALIZAÇÃO DO CURSO

Apostila, folhas de exercício e de avaliação.



Gestão Operacional

Instrutora: Carla Costa

Carga Horária: 10 horas (30% teórica e 70% prática)

Público alvo: Gestores Operacionais de Governança Supervisoras de Andares e de Serviços Gerais

1. OBJETIVO DO CURSO

Repassar informações sobre técnicas na área da área de gestão operacional governança e serviços gerais como proceder e colaborar para uma boa prática nos estabelecimentos, garantindo serviços de qualidade.

2. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Apresentação pessoal, atitudes e postura, áreas de clientes, equipamentos, ética e profissionalismo, gestão de pessoas, hierarquia do setor, higiene e sanidade, interação com os hóspedes, limpeza e desinfecção, material de limpeza, sanitização, segurança, utensílios de limpeza, acesso aos apartamentos, ambiente de limpeza dos apartamentos, armários e cabides, arrumação do apartamento ocupado ou vago, abertura de camas, procedimento de hóspedes VIPS, supervisão de andares, supervisão de serviços gerais, supervisão de lavanderia, carrinho de serviço, copas de andar, impressos, lixos, manutenção dos apartamentos e áreas sociais, gestão de resíduos, custos de manutenção preventiva e corretiva, sustentabilidade ambiental, qualidade total, tercerização de serviços de suporte para a hotelaria, roupa de camas e banho, enxoval especial dos apartamentos, limpeza, reposição, lançamento e controle de frigobares, procedimentos ao telefone, esquecimento de objetos, roupa de hóspedes no apartamento e para mandar a lavanderia, suprimentos de hóspedes e amenities, relatórios diários, controle de chaves, inventários geral dos equipamentos e enxoval da governança, produtos de limpeza, programas e serviços de mordomia, gratuidades e conciergeria.

3. MEIOS PARA REALIZAÇÃO DO CURSO

Apostila, folhas de exercício, modelos de relatórios e avaliação.



Gestão de A&B

Instrutora: Profa. Bianca Antonini

Carga Horária: 10 horas

Público alvo: Proprietário ou profissional responsável pela gestão e análise financeira da empresa - Gerente de A&B, Supervisor de A&B, *Chef* de Cozinha, Maitrê e demais interessados na gestão de serviços de alimentação

1. OBJETIVO DO CURSO

Repassar informações sobre as técnicas de gestão em serviços de alimentação e análise mensal dos principais indicadores de avaliação financeira.

2. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Habilidades em gestão e análise financeira no Setor de A&B

Análise e controle de lucros e resultados

Qualidade na administração de serviços de alimentação

3. MEIOS PARA REALIZAÇÃO DO CURSO

Apostila, folhas de exercício e de avaliação (planilhas em excel e estudo de caso)

Cada colaborador deverá levar seu computador com controles financeiros do setor de A&B.

Investimento por inscrição:

R\$ 100,00 para associados à ABIH-SC

R\$ 280,00 para não associados à ABIH-SC

=>turma mínima de 10 pessoas

Cursos Empresariais - tipo Operacional

Cursos empresariais para capacitar e desenvolver sua equipe operacional em excelência no atendimento.



Eventos

sociais, gastronômicos e corporativos

Instrutora: Andréa Mendes

Carga Horária: 10 horas

Público alvo: Coordenadores e atendentes de Eventos nos Hotéis

1. OBJETIVO DO CURSO: Capacitar aos interessados em um melhor resultado do setor de eventos

2. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Definição Básica de Eventos; Breve Histórico de Feiras, Congressos e Exposições; Tipos de Eventos e Terminologia; Perfil do Profissional de Eventos; Setores de um Evento; Orçamento; Apresentação de Propostas; Negociação; Custos Fixos e Variáveis; Ponto de Equilíbrio x Número de Participantes; Cronograma de Atividades; Estilos de Montagem de Salas de Conferências; Programação Visual; Informatização; Contratação de Fornecedores; Ordem de Serviços; Sinalização; Treinamento Prévio de Pessoal; Material de Suporte; Serviços de Apoio; Check List; Montagem e Funcionamento; Supervisão de Serviços de Terceiros; Supervisão e Controle em Geral; Desmontagem; Pós-Evento; Relatórios de Resultados e Avaliação; Carta de Agradecimento; Atendimento às Visitas Técnicas; Eventos Gastronômico; Tipos de eventos e suas peculiaridades: *welcome coffee*, *coffee break*, café da manhã, café colonial, chá da tarde, *brunch*, banquete almoço e jantar, coquetel, churrasco, queijos e vinhos. Os cardápios básicos por serviço

3. MEIOS PARA REALIZAÇÃO DO CURSO

Apostila, folhas de exercício e de avaliação.



Executivos Comerciais

Instrutor: Pedro Barros

Carga Horária: 10 horas (70% teórica e 30% prática)

Público alvo: Executivos de Contas, Representantes Comerciais, Reservas, Eventos

1. OBJETIVO DO CURSO

Conscientizar a importância das equipes comerciais interna e externa (Vendedores, Reservas e Eventos) no resultado do estabelecimento. Destacando a utilização de métodos e rotinas no relacionamento com o mercado e a sinergia de informações internas entre Vendedores, Reservas e Eventos

2. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- . Construção da Matriz de Oportunidades – Curva ABC
 - Preparação da visita : como obter mais resultado
 - Convertendo consultas em reservas
- . Gestão de Eventos : Implantação da gestão a Vista.
 - Prospecção, Avaliação, Precificação, Negociação e Fechamento

3. MEIOS PARA REALIZAÇÃO DO CURSO

Apostila, folhas de exercício e de avaliação

(estudo de caso)



Serviços de Alimentos e Bebidas

Instrutora – Bianca Antonini
Carga Horária: 20 horas

1. OBJETIVO GERAL DO CURSO

Repassar informações sobre técnicas na área de atendimento e como proceder e colaborar para uma boa prática nos estabelecimentos, garantindo serviços de qualidade.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO CURSO

- Conhecer e desenvolver com habilidade as técnicas operacionais de atendimento no Setor de A&B
- Estimular a qualidade dos estabelecimentos

3. MEIOS PARA REALIZAÇÃO DO CURSO

Apostila, folhas de exercício (seminários e estudo de caso), Atividades práticas no ambiente de trabalho.



Back Office camareira

Instrutora: Carla Costa
Carga Horária: 20 horas (30% teórica e 70% prática)
Público alvo: operacionais de governança e serviços gerais

1. OBJETIVO DO CURSO

Repassar informações sobre técnicas na área da área operacional governança e como proceder e colaborar para uma boa prática nos estabelecimentos, garantindo serviços de qualidade.

2. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Apresentação pessoal, atitudes e postura, áreas de clientes, equipamentos, ética e profissionalismo, higiene e sanidade, interação com os hóspedes, limpeza e desinfecção, material de limpeza, sanitização, segurança, utensílios de limpeza, acesso aos apartamentos, ambiente de limpeza dos apartamentos, armários e cabides, arrumação do apartamento ocupado ou vago, abertura de camas, procedimento de hóspedes VIPS, carrinho de serviço, copas de andar, impressos, lixos, manutenção dos apartamentos, roupa de camas e banho, enxoval especial dos apartamentos, limpeza e reposição de frigobares, procedimentos ao telefone, esquecimento de objetos, roupa de hóspedes no apartamento e para mandar a lavanderia, suprimentos de hóspedes e amenities, procedimentos de lavanderia de hotel.

3. MEIOS PARA REALIZAÇÃO DO CURSO

Apostila, folhas de exercício, modelos de relatórios e avaliação.



Front Office

recepção
e reservas

Instrutor: Thiago Silveira

Carga Horária: 20 horas

Público Alvo: Chefe de Recepção, Recepcionista, Auxiliar de Recepção, Coordenador e Auxiliar de Reservas, Mensageiro e demais profissionais interessados nos serviços de “Front Office” de um hotel.

1. OBJETIVO DO CURSO

Transmitir informações e vivenciar situações do front office de um hotel, técnicas de vendas na hotelaria e como proceder e colaborar para um atendimento padrão nos estabelecimentos, garantindo serviços de qualidade.

2. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Glossário de termos técnicos; Introdução e desenvolvimento do turismo; História da hotelaria; Classificação de meios de hospedagem; Hotelaria: estrutura organizacional e operacionalidade; Qualificação profissional x mercado de trabalho; Reservas, o primeiro contato com o hóspede; Tipos de reservas; Técnicas de vendas em reservas; Procedimento operacional padrão de reservas; Recepção hoteleira como um setor de colaboração para o turismo; Cargos e funções na recepção; Postura profissional no front office; Qualidade no atendimento ao hóspede como fator diferencial; Relações interdepartamentais; Motivação pessoal; Função real de uma recepção de hotel; Processo de check in (registro de hóspede); Atividades da recepção durante a hospedagem; Gestão de conflitos na recepção; Auditoria noturna; Recepção e a segurança do hóspede; Processo de check out (saída de hóspede); Vivenciando uma recepção de hotel (sessão de simulação); Tecnologia de informação – uso de software de gestão hoteleira.

3. MEIOS PARA REALIZAÇÃO DO CURSO

Apostila, quadro branco, data show, mesa para simular balcão de recepção.

Investimento por inscrição:

R\$ 60,00 para associados à ABIH-SC

R\$ 100,00 para não associados à ABIH-SC

=>turma mínima de 25 pessoas

Como fazer a inscrição:

- 1) acessar o site www.abih-sc.com.br e clicar no banner “Cursos Empresariais de Excelência no Atendimento”
- 2) preencher a ficha de inscrição - por aluno
- 3) pagar o boleto bancário referente ao valor da inscrição
- 4) aguardar a confirmação da matrícula.

Informações:

- 1) pelo site: www.abih-sc.com.br
- 2) pelo telefone: **48 3222-8492**
- 3) pelo e-mail: cursos@abih-sc.com.br
- 4) pelo msn: cursos.abih-sc@hotmail.com