



Ano letivo de 2018/2019

MATRIZ DE EXAME

Curso Profissional de Técnico de TURISMO

Disciplina: **Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico - 2º Ano**

Módulo: 6

Duração da Prova Escrita: **100** minutos

Fase: **Novembro**

1. CONTEÚDOS E OBJETIVOS	
Conteúdos	Objetivos
<p><b>Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Organização dos serviços de acolhimento tendo em conta a tipologia da empresa turística<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Informação sobre os serviços a prestar.</li><li>1.2. Atendimento e informação turística.</li></ol></li><li>2. Técnicas de atendimento personalizado.<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Técnicas de protocolo e imagem pessoal.</li><li>2.2. Tipologias de clientes:<ol style="list-style-type: none"><li>2.2.1. Clientes individuais.</li><li>2.2.2. Grupos de clientes</li><li>2.2.3. Características e comportamentos típicos.</li></ol></li></ol></li><li>3. Processos e técnicas de venda<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Tratamento de reclamações e conflitos.</li><li>3.2. Tratamento de situações especiais.</li></ol></li><li>4. A Qualidade ao serviço do acolhimento.<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Assistência como atitude permanente.</li></ol></li><li>5. Serviços de reservas<ol style="list-style-type: none"><li>5.1. Rotinas de apoio ao serviço de acolhimento e reservas</li></ol></li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Aplicar os procedimentos e efectuar as operações necessárias ao acolhimento e assistência a clientes durante a estadia no destino.</li><li>▪ Organizar e efectuar os serviços de acolhimento de clientes tendo em conta as suas características e motivações.</li><li>▪ Utilizar correctamente as técnicas de atendimento personalizado.</li><li>▪ Manter actualizado o sistema de informação necessário para dar respostas atempadas às necessidades do cliente.</li><li>▪ Dispor de informação completa e actualizada sobre as actividades culturais da região e aconselhar os clientes sobre produtos e serviços de interesse turístico.</li><li>▪ Comunicar com o cliente nas diversas situações de interacção exigidas no atendimento.</li></ul>

5.2. Utilizar os principais comandos do sistema operativo de um computador necessários à gestão de ficheiros, aplicações comuns e periféricas.

## 2. ESTRUTURA E COTAÇÕES

Estrutura	Cotações
<p>A prova é constituída por dois grupos. As questões serão introduzidas por um texto.</p> <p>Na prova são objecto de avaliação os conteúdos do Módulo 2.</p> <p>A prova está estruturada da seguinte maneira:</p> <p>Grupo I</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 5 questões de resposta curta</li><li>• 1 questão interpretativas do texto;</li><li>• 2 questões de resposta direcionada;</li><li>• 1 questão de resposta semi-direcionada.</li><li>• 1 exercício prático.</li></ul> <p>Grupo II</p> <p>1 questão de resposta direcionada;</p> <p>1 exercício prático.</p>	<p><b>Grupo I</b></p> <p>20 pontos (5X4)</p> <p>15 pontos</p> <p>50 pontos (2X25)</p> <p>20 pontos</p> <p>35 pontos</p> <p><b>Total: 140 pontos</b></p> <p><b>Grupo II</b></p> <p>25 pontos</p> <p>35 pontos</p> <p><b>Total: 60 pontos</b></p> <p><b>TOTAL: 200 PONTOS</b></p>

## 3. CRITÉRIOS DE CORREÇÃO

- Análise correta dos textos (10%);
- Domínio dos conteúdos programáticos (60%);
- Estruturação lógica das ideias (10%);
- Utilização da terminologia científica (05%);
- Posicionamento e crítico (05%);
- Correção da expressão escrita (10%).

## 4. MATERIAL A UTILIZAR

Folhas, em branco, destinadas pela Escola Secundária de Francisco Rodrigues Lobo para provas de avaliação.

Folha de rascunho fornecida pelo professor vigilante.

Material de escrita com tinta azul ou preta.

Não é permitido o uso de lápis ou corretor.

Cofinanciado por:

