Senac
turismo e hotelaria

Curso Atendimento ao cliente





TRANSFORME CADA INTERAÇÃO EM UMA EXPERIÊNCIA MEMORÁVEL QUE FIDELIZA CLIENTES E DIFERENCIA PROFISSIONAIS EM QUALQUER SEGMENTO.

PROGRAMAÇÃO

CARGA HORÁRIA	**8 horas**
PERÍODO	**Manhã, tarde ou noite**
FORMATO	**Presencial** 1 ou 2 vezes na semana

O setor de serviços movimenta cerca de 70% do PIB brasileiro e segue em expansão constante. Nesse cenário, empresas de diferentes segmentos procuram profissionais capazes de proporcionar experiências marcantes e um atendimento de excelência. Estudos apontam que organizações com uma cultura mais empática podem apresentar índices de rotatividade até 35% menores.

Com uma formação rápida e prática de 8 horas, o curso desenvolve profissionais preparados para criar experiências memoráveis no atendimento e na relação com o cliente.
Ao longo da jornada, você terá acesso a ferramentas aplicáveis ao dia a dia, conhecerá os principais pilares da hospitalidade e construirá um plano de ação individual para colocar o aprendizado em prática.



PARA QUEM É ESTE CURSO?

- Profissionais de qualquer área que atuam ou desejam atuar no atendimento ao cliente (saúde, educação, varejo, tecnologia, setor público etc.).

- Líderes e gestores que buscam inspirar suas equipes a adotar uma cultura de hospitalidade.

- Empreendedores que desejam diferenciar seus negócios através de um atendimento excepcional.

Agora, este curso NÃO é para você se:

- Pessoas que buscam uma formação técnica aprofundada em hotelaria (ex: gestão hoteleira, governança).

- Profissionais que não têm interesse em desenvolver habilidades socioemocionais e de relacionamento interpessoal.

- Profissionais que desejam trabalhar em hospitais.

O QUE VOCÊ VAI APRENDER?

- **Fundamentos da Hospitalidade e a Arte de Encantar**
  Neste módulo, você irá diferenciar “serviço” de “hospitalidade”, compreendendo como a generosidade intencional e a atenção aos detalhes podem transformar uma interação comum em uma experiência extraordinária. Serão apresentados os pilares da hospitalidade, inspirados em casos de sucesso como o do restaurante Eleven Madison Park.

- **Aplicação Prática e Plano de Ação Individual**
  No segundo módulo, você irá mapear a jornada do seu cliente, identificar pontos de atrito e criar um plano de ação individual para aplicar os princípios da hospitalidade no seu contexto de trabalho. Através de dinâmicas práticas e simulações, você desenvolverá a capacidade de criar pequenos gestos de grande impacto.

Ao final do curso, você será capaz de:

- Aplicar os princípios da hospitalidade para criar experiências memoráveis e superar as expectativas dos clientes.
- Diferenciar “serviço” de “hospitalidade” e entender o impacto emocional de cada um.
- Mapear a jornada do cliente e identificar oportunidades de encantamento.
- Criar e implementar um plano de ação com pequenos gestos de grande impacto.
- Comunicar-se de maneira empática e assertiva, mediando conflitos e fortalecendo relacionamentos.



POR QUE FAZER ESSE CURSO?

Neste curso, você desenvolverá habilidades práticas para transformar o atendimento em experiências memoráveis e se destacar no mercado. O conteúdo aborda os pilares da hospitalidade, a jornada do cliente e técnicas para converter situações do dia a dia em oportunidades de encantamento e fidelização.

As aulas são dinâmicas e interativas, com simulações de atendimento, estudos de casos reais em diferentes segmentos e atividades práticas que permitem aplicar o aprendizado imediatamente. Ao final da formação, você sairá com ferramentas práticas, um plano de ação individual e mais preparo para atuar em diferentes áreas do setor de serviços.

Além disso, o certificado Senac RJ é reconhecido nacionalmente e valorizado pelo mercado.

COMO ME INSCREVO?

Você pode se inscrever pelos seguintes canais:

1. TELEFONE: (21) 4004-5034, de segunda a sábado, das 8h às 20h.

2. WHATSAPP: (21) 97142-5091 – CLIQUE AQUI PARA ENVIAR UMA MENSAGEM.

3. E-MAIL: faleconosco@rj.senac.br

Ou, se preferir, entre em contato com a Unidade que desejar. Encontre a mais próxima de você no nosso site:
https://www.rj.senac.br/unidades/

Para mais detalhes sobre este curso e para conhecer todos os cursos do Senac Turismo e Hotelaria, acesse:
https://www.rj.senac.br/cursos/


Senac
www.rj.senac.br/