

# Recepcionista

## Carga horária:

16 horas

## Objetivo:

Capacitar profissionais para recepcionar, atender, direcionar e dar suporte organizacional aos participantes de eventos, por meio de técnicas e conduta profissional que permitem responder às solicitações e administrar adversidades, de forma assertiva e dinâmica, visando garantir a satisfação de todos os envolvidos no evento.

## Conteúdo Programático:

### Módulo 1

- A Recepção e sua Importância
- Cultura Organizacional
- Ética

### Módulo 2

- Funções na Recepção
- A Postura do Recepcionista
- Qualidades Pessoais
- Boa Comunicação
- Boa Memória

### Módulo 3

- Técnicas de Atendimento ao Cliente Externo
- Relacionamento com o cliente interno
- Trabalho em Equipe

### Módulo 4

- Gestão de Conflitos
- Motivação Pessoal

## Metodologia:

Expositiva, dialogada, cases e dinâmicas de grupo.

Jogos Empresariais  
Estudo de caso  
Filme/Vídeo