

## PROJETO MA HORSE SEASON – SEGMENTO TURÍSTICO CULTURAL

### 2º ETAPA – CAPACITAÇÕES 21 a 25 de agosto de 2017

#### Curso Boas Práticas no Serviço de Alimentação

**Objetivo:** Desenvolver competências para gerir as boas práticas nos processos de manipulação e produção de alimentos seguros. Compreender os benefícios e as vantagens da implantação de processos de manipulação e produção de alimentos seguros; - Orientar os colaboradores internos na aplicação das boas práticas nos procedimentos operacionais; - Comprometer-se a se comportar de maneira exemplar e cooperativa diante da equipe; - Manter-se atento às legislações pertinentes ao setor e às novas exigências legais.

#### Conteúdo Programático:

- Introdução à segurança dos alimentos: boas práticas, perigos e doenças transmitidas por alimentos;
- Boas Práticas: higiene, saúde pessoal e procedimentos de higienização;
- Boas Práticas: instalações, manejo de resíduos, controle de pragas e abastecimento de água;
- Boas Práticas: nos processos – desde a compra até a distribuição dos alimentos;
- Boas Práticas: documentações e registros

**Carga Horária:** 12 horas

**Segunda a Quinta:** 19h às 22h

**Sexta Feira:** Entrega dos Certificados

#### Curso Atendimento ao Cliente

**Objetivo:** Identificar, refletir e planejar as ações e procedimentos de atendimento em sua empresa que garantam a satisfação dos clientes e possam gerar um impacto positivo nos resultados.

#### Conteúdo Programático:

- Bem tratado ou bem atendido;
- Momento da verdade das empresas;
- O perfil do profissional de atendimento;
- Habilidades essenciais do profissional de atendimento;
- Os setes pecados do atendimento;
- A fórmula da satisfação do cliente;
- Agregar valor gera encantamento do cliente e pode gerar diferencial competitivo;
- Como lidar adequadamente com queixas, reclamações e clientes agressivos;
- Escada da lealdade;
- CRM (Customer Relationship Management);
- Tratamento de reclamações;
- Medindo a satisfação do cliente.

**Carga Horária:** 12 horas

**Segunda a Quinta:** 19h às 22h

**Sexta Feira:** Entrega dos Certificados

# PROJETO MA HORSE SEASON – SEGMENTO TURÍSTICO CULTURAL

## 2º ETAPA – CAPACITAÇÕES 21 a 25 de agosto de 2017

### Hotelaria

**Objetivo:** Fornecer dados confiáveis e concretos sobre a história da Hotelaria no mundo chegando até São Luís no Maranhão. E identificar possibilidades de avanços dentro deste serviço.

**Conteúdo Programático:**

- Histórico da Hotelaria
- Grandes redes no Brasil
- Hotelaria no MA
- Vantagens competitivas do mercado hoteleiro
- Qualificação de mão de obra do segmento

**Carga Horária:** 12 horas

**Segunda a Quinta:** 19h às 22h

**Sexta Feira:** Entrega dos Certificados

### Técnicas de Atendimento para Garçons

**Objetivo:** Desenvolver competências necessárias ao trabalho do garçom.

- Boas práticas ao atender;
- Maneiras de abordagem e apresentação;
- Condicionamento e diferenciação de copos;
- Abordagem de instrumentos necessários ao trabalho do garçom;
- Técnicas de preparo de alimentos
- Desenvolver situações reais de trabalho;
- Prática supervisionada;
- Montagem de pratos;
- Preparação de bebidas;

**Carga Horária:** 12 horas

**Segunda a Quinta:** 19h às 22h

**Sexta Feira:** Entrega dos Certificados

### Aprender a Empreender

**Público-alvo:** Empreendedores e empresários de pequenos negócios atuantes nos setores da indústria, comércio, serviços e agroindústria.

**Conteúdo Programático:** Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes sobre empreendedorismo, mercado e finanças para a gestão de pequenos negócios.

**Carga Horária:** 12 horas

**Segunda a Quinta:** 19h às 22h

**Sexta Feira:** Entrega dos Certificados

## **PARCERIA COM A PREFEITURA, Á PROVIDENCIAR:**

- 1- 100 CÓPIAS DA FICHA DE INSCRIÇÃO;
- 2- 100 CÓPIAS DAS EMENTAS DOS CURSOS;
- 3- INSCRIÇÃO DOS INTERESSADOS;
- 4- ESTRATÉGIA DE DIVULGAÇÃO;
- 5- INFORMAR O LOCAL DAS FORMAÇÕES, NOME DO COLÉGIO;
- 6- SINALIZAR AS SALAS;
- 7- MÍDIA E DIVULGAÇÃO;
- 8- LISTA DE PRESENÇA;