

Qualidade no atendimento ao turista

Alisson Batista

Muito prazer!

Alisson Batista atualmente é administrador, consultor e docente em cursos técnico e superior. Leciona disciplinas voltadas para a área financeira, comportamental e de custos. Analista financeiro certificado pela AMBIMA, ama a oportunidade de passar adiante seu conhecimento.



O que veremos???

- 1- Qualidade no atendimento
- 2- O que é turismo
- 3- Atendimento ao turista



Preencha corretamente!!!



FICHA DE MATRÍCULA PARA AÇÕES EXTENSIVAS



GENTILEZA PREENCHER TODOS OS DADOS CORRETAMENTE COM LETRA DE FORMA

EVENTO: _____ DATA DO EVENTO: _____

NOME COMPLETO: _____

CPF (**Obrigatório**): _____ TELEFONE: _____

ENDEREÇO: _____ N° _____

COMPL.: _____ BAIRRO: _____ CEP: _____

CIDADE: _____ UF: _____

SEXO: () F () M ESTADO CIVIL: _____ DATA DE NASC.: _____

NOME DA MÃE: _____

E-MAIL: _____

ESCOLARIDADE: Não cursou o Fundamental Fundamental Médio Graduado Especialista

GRAU DE INSTRUÇÃO Completo Cursando Incompleto

INSTITUIÇÃO DE ENSINO: Público Privado

Qualidade no atendimento

Para você, o que é atendimento???

- Ser bem recebido?
- Ter suas necessidades atendidas?
- Ser surpreendido?
- Superarem suas expectativas?



Atendimento X Relacionamento

No atendimento, existe a satisfação das necessidades...

No relacionamento, temos a criação de vínculos!



Cuidados no atendimento...

Segundo o Sebrae-SP,
cuidados com

- Apatia
- Demora
- Tratamento frio
- Insensibilidade
- Desinformação
- Desrespeito



Cliente interno e externo

E lembre-se... aqueles que estão ao seu lado também são clientes!



O que é o turismo???

O que você define como turismo...



O que é o turismo???

As pessoas gostam de conhecer novos lugares e pessoas novas também... Por isso o turismo é tão importante!



Atendimento ao turista

E como recepcionar este cliente?

- Ser paciente
- Se não falar seu idioma, usar mímicas
- Sorriso no rosto!
- A divulgação boca a boca é importante!
- O cliente pode querer voltar!

O que foi visto???



- 1- Qualidade no atendimento
- 2- O que é turismo
- 3- Atendimento ao turista

Obrigado!

Alisson de Souza Batista

CRA.MG 01-046092/ Ambima CPA10

alisson.batista@gmail.com - alisson.batista@mg.senac.br

www.alissonbatista.adm.br

Senac – CEP Betim – 031 3512 4300