PROGRAMA PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
NOME FANTASIA:	CURSOSVIRTUAIS.NET
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	RECEPCIONISTA
MODALIDADE:	CAPACITAÇÃO LIVRE OFERTA - EAD

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação AVA (Ambiente Virtual de Estudos). O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. O curso conta com a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula/módulo e também realização da prova final.

Formato: O curso é ofertado de forma assíncrona e conta com atividades complementares síncronas, permitindo que o aluno organize seus estudos conforme sua disponibilidade. Os módulos de aprendizado são liberados de maneira assíncrona e progressiva, sendo necessário concluir cada etapa para avançar à seguinte. Complementarmente, o curso conta com atividade síncrona por meio do suporte em tempo real com o professor, disponível às terças e quintas-feiras, das 15h às 16h, na ferramenta de tira-dúvidas.

Tutoria e formas de interação: Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do da Área do Aluno, no Ambiente Virtual de Estudos (AVA). A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

Prova final/Certificação: A prova final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) na prova final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: O curso apresenta organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

Tecnologia de EAD/e-learning: Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o ambiente de estudos na área do aluno, que é um AVA otimizado para nossa plataforma de ensino.

Materiais didáticos: O conteúdo programático é desenvolvido com base em apostilas e outros materiais didáticos atualizados. Além do material de estudo, o aluno conta com diferentes ferramentas de aprendizagem, como grupo de estudos com tutor/professor, tira-dúvidas por inteligência artificial, atividades avaliativas ao longo das aulas e prova final para avaliação do aprendizado.

Interação e suporte administrativo: O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O Ambiente Virtual de Estudos (AVA) utilizado pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma

plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

Sobre a instituição de ensino: A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando diversos órgãos públicos e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores de todo o país.

ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

NOME DA CAPACITAÇÃO: Recepcionista

BASE LEGAL: CF/88, arts. 206, II, e 209; na LDB 9.394/96, arts. 39, § 2º, I, e 40; e no Decreto 5.154/2004, art. 3, em consonância com a Resolução CNE/CP 1/2021 (MEC), arts. 14 e 37, quanto à formação e aperfeiçoamento profissional.

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Ao concluir o curso de Recepcionista, o aluno deverá ser capaz de compreender as funções e a importância da recepção nas organizações, adotando postura, apresentação pessoal, ética e etiqueta adequadas ao ambiente profissional. Deverá desenvolver habilidades de comunicação verbal e não verbal, atendimento presencial e telefônico, relacionamento interpessoal e abordagem de diferentes perfis de clientes. Também deverá reconhecer métodos de organização e arquivamento, aplicar técnicas de atendimento com cordialidade e eficiência e compreender noções de planejamento, cerimonial, protocolo e apoio à recepção de eventos, incluindo montagem, controle e uso de checklists.

ATIVIDADES/AULAS:
1) Introdução a profissão de recepcionista
2) Treinamento de recepcionista
3) Técnicas de recepção
4) Telefonista recepcionista
5) Tipos de recepcionistas e funções
6) Recepcionista de eventos
7) Ética e Relações interpessoais no trabalho

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:
Descrição do cargo de recepcionista
O recepcionista na empresa
O ambiente de trabalho
A importância do recepcionista
Apresentação pessoal
Etiqueta no trabalho
A conversação
Gestos e atitudes
Recepcionista - Papel inovador na organização
Perfil ideal da recepcionista
Marketing pessoal
Etiqueta social
Ética profissional
Formas de arquivamento
Métodos de arquivamento

Comunicação
Processo da comunicação
Problemas de comunicação
Comunicação verbal e não-verbal
Processo de comunicação
Relacionamento intrapessoal
Relacionamento interpessoal
Relações interpessoais, social e profissional
Habilidades de relacionamento
Atendimento ao cliente
Qualidade de atendimento ao público
Etapas do atendimento
Atendimento telefônico
Código fonético
O bom atendimento
Atitudes catastróficas
Atitudes reativas
Atitudes reativas a estímulos positivos dos clientes
Atitudes ativas
Atitudes pró-ativas - Encantando o cliente
Tipos de clientes
Teoria da motivação de Maslow
Técnicas de atendimento telefônico
Organização profissional
Postura
O tom de voz
Comunicação eficiente ao telefone
Bons hábitos para atendimento ao cliente
Chamadas telefônicas - Internas e externas
Códigos e siglas
O que é recepcionista
Tipos de recepcionista
Tipos de eventos e a atividade do recepcionista
Noções de planejamento e organização do evento
O trabalho do recepcionista de eventos
Apresentação ao mercado de trabalho
Lidando com diferentes pessoas
Atendimento a estrangeiros
Atendimento a políticos
Driblando as adversidades
Palestrantes, conferencistas e artistas
Convidados e público visitante/participante
Contato pessoal, normas de postura e etiqueta
Pontualidade
Postura
Olhar
Sorriso
Aperto de mão
Imagem pessoal
Vestuário
Trajes para eventos

Uniformes e trajes profissionais
Maquiagem
Perfume
Cabelos
Acessórios
Apresentação entre pessoas
Cartões de apresentação
Comunicação e cultura - Noções que fazem a diferença
A linguagem do profissional de recepção
Formas de tratamento
Formas de tratamento no cerimonial
Correspondência
Telemarketing
A cultura brasileira
Noções básicas de geografia mundial
Alimentos & bebidas - Como oferecer as opções mais adequadas
Servindo as bebidas
Servindo os alimentos
Harmonização de cardápios e bebidas
Etiqueta à mesa
Plano de mesa
Cerimonial e protocolo - o que fazer em atos solenes
Cerimonial público
Composição de mesa de honra
A produção, roteiro, recebimento de materiais e apoio técnico
Montagem e desmontagem de evento
Supervisão e controle
Checklist do profissional de recepção

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

CURSOS VIRTUAIS LTDA - CNPJ 08.179.401/0001-62
Assinatura eletrônica qualificada com certificado digital ICP-Brasil

Código: **236**

ASSINATURA ELETRÔNICA QUALIFICADA
ITI Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
Conforme MP 2.200-2/01 e Lei 14.063/20
ICP Brasil