

PROJETO 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 lastreado em materiais didáticos atualizados. Dentre as ferramentas de aprendizagem além do material de estudo estão a prova final, grupo de estudos com o tutor/professor, e atividades atividade avaliativas sobre cada aula do curso.

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

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Proporcionar ao aluno uma visão abrangente sobre os temas do conteúdo programático. Melhorar as competências específicas do curso e desenvolver habilidades de pensamento crítico e analítico acerca do tema estudado.

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

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