

# REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS

## Técnico/a de Operações Turísticas

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 812-Turismo e Lazer

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 8121009

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: **4**

**DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:**

Conceber, organizar, promover e vender produtos e/ou serviços turísticos e prestar informação sobre recursos turísticos.

**CONDIÇÕES DE CONTEXTO:**

Exerce em empresas de turismo, operadores turísticos, agências de viagens, outros serviços turísticos públicos ou privados e por conta própria.

**MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA:**

**UC OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)**

ÁREAS FUNCIONAIS	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Conceção e organização		01	Desenhar e atualizar programas turísticos <sup>1</sup>
		02	Organizar e estruturar a oferta turística local <sup>2</sup>
		03	Organizar a realização de eventos turísticos <sup>3</sup>
Relação com o cliente, turista e/ou visitante		04	Prestar informação turística local <sup>3</sup>
		05	Divulgar os produtos e serviços turísticos e aconselhar o cliente na compra
		06	Negociar e vender produtos e serviços turísticos
		07	Prestar assistência ao cliente, turista e/ou visitante em operações turísticas
Organização administrativo-financeira		08	Efetuar operações de tesouraria em operações turísticas
		09	Organizar o arquivo, as bases de dados e extrair indicadores em operações turísticas
Comunicação em línguas estrangeiras		10	Comunicar e interagir em língua inglesa no serviço de operações turísticas (nível B2 do QECRL) <sup>4</sup>

**BOLSA**  
**UC OPCIONAL (NÃO NUCLEAR)**

ÁREA FUNCIONAL	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADE DE COMPETÊNCIA
Comunicação em línguas estrangeiras		11	Comunicar e interagir em língua estrangeira no serviço de operações turísticas (nível B1 do QECRL) <sup>4</sup>

<sup>1</sup> A conclusão com sucesso da UC 01 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Agência de Viagens.

<sup>2</sup> A conclusão com sucesso das UC 02 e UC 04 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Informação Turística.

<sup>3</sup> A conclusão com sucesso da UC 03 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Organização de Eventos.

<sup>4</sup> As UC de línguas estrangeiras não se encontram no desenvolvimento do referencial de competências.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 01**  
**DESENHAR E ATUALIZAR PROGRAMAS TURÍSTICOS**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Desenhar e atualizar programas turísticos

**2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear  
 Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Avaliar a potencialidade turística do destino</b>	CD 1.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade
	CD 1.2. Respeitando as normas de qualidade
	CD 1.3. Utilizando técnicas de pesquisa de informação (canais <i>online</i> , fontes de informação, entre outras)
<b>RP2. Selecionar as componentes de oferta turística para um dado destino turístico</b>	CD 2.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade
	CD 2.2. Respeitando as normas de qualidade
	CD 2.3. Considerando a sua atratividade para os clientes em termos gerais ou as suas necessidades específicas
	CD 2.4. Considerando as especificidades de grupos/indivíduos com necessidades especiais (crianças, terceira idade, pessoas com deficiência, entre outros)
	CD 2.5. Construindo uma oferta padronizada ou à medida das necessidades do cliente
<b>RP3. Definir as condições técnicas do programa</b>	CD 3.1. Respeitando as normas de segurança e saúde no trabalho
	CD 3.2. Respeitando os requisitos de qualidade
	CD 3.3. Cumprindo a legislação aplicada ao setor
	CD 3.4. Respeitando as normas associadas à realização de viagens
	CD 3.5. Considerando a sua atratividade para os clientes em termos gerais ou as suas necessidades específicas
	CD 3.6. Considerando as especificidades de grupos/indivíduos com necessidades especiais (crianças, terceira idade, pessoas com deficiência, entre outros)
<b>RP4. Identificar e selecionar os potenciais fornecedores a envolver e as suas condições</b>	CD 4.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade
	CD 4.2. Respeitando as normas de segurança e saúde no trabalho
	CD 4.3. Respeitando os requisitos de qualidade na escolha dos fornecedores
<b>RP5. Estimar custos e tarifas</b>	CD 5.1. Considerando as especificidades técnicas do programa
	CD 5.2. Utilizando técnicas de cálculo e estimativa

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Programas turísticos padronizados novos. Programas turísticos padronizados atualizados. Programas turísticos à medida das necessidades do cliente. Programas turísticos personalizados em função das deficiências e necessidades especiais dos clientes.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Avaliar a potencialidade turística do destino</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercados turísticos (nacionais/internacionais)</li> <li>• Rotas turísticas</li> <li>• Itinerários turísticos</li> <li>• Patrimônio turístico</li> <li>• Tipos de turismo/produtos turísticos (balnear, de saúde, negócios, rural, desportivo, ecoturismo, cultural, outros)</li> <li>• Fluxos turísticos</li> <li>• Oferta concorrente</li> <li>• Procura atual e emergente</li> <li>• Política comercial da entidade</li> <li>• Referencial de qualidade da prestação de serviços da entidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de pesquisa de informação relevantes associadas ao destino turístico</li> <li>• Aplicar técnicas de interpretação e sistematização de informação</li> <li>• Interpretar tendências da procura</li> <li>• Analisar e comparar os recursos, equipamentos e serviços turísticos em cada destino turístico</li> <li>• Selecionar os destinos turísticos a considerar</li> <li>• Utilizar meios informáticos e de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar iniciativa de pesquisa</li> <li>• Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>• Demonstrar abertura à inovação</li> <li>• Demonstrar capacidade de atuação em rede e parceria</li> </ul>
<b>RP2. Selecionar as componentes de oferta turística para um dado destino turístico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características do destino turístico</li> <li>• Tipos de transporte (aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário)</li> <li>• Tipos de alojamento</li> <li>• Tipos de restauração e bebidas</li> <li>• Tipos de visitas guiadas</li> <li>• Tipos de atrações turísticas</li> <li>• Tipos de eventos</li> <li>• Tipos de atividades de animação</li> <li>• Tipos de conferências e seminários</li> <li>• Tipos de atividades recreativas e entretenimento</li> <li>• Outras componentes relevantes</li> <li>• Princípios sobre turismo inclusivo nas atividades turísticas</li> <li>• Política comercial da entidade</li> <li>• Técnicas de auscultação dos interesses, motivações e condições (específicas e genéricas) dos clientes</li> <li>• Técnicas de elaboração e organização de programas turísticos</li> <li>• Técnicas de redação</li> <li>• Técnicas de comunicação</li> <li>• Referencial de qualidade da prestação de serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparar a oferta concorrente com a própria</li> <li>• Aplicar técnicas de auscultação dos interesses, motivações e condições (específicas e genéricas) dos clientes</li> <li>• Aplicar técnicas de planificação</li> <li>• Aplicar técnicas de redação</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>• Selecionar as componentes de oferta turística adequadas ao tipo de necessidade especial do cliente</li> <li>• Aplicar as normas de política comercial da entidade</li> <li>• Aplicar os procedimentos internos para a elaboração de um programa turístico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar iniciativa de pesquisa</li> <li>• Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>• Demonstrar abertura à inovação</li> <li>• Demonstrar rigor na programação</li> <li>• Demonstrar interesse pelo cliente</li> <li>• Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<b>RP3. Definir as condições técnicas do programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características do destino turístico</li> <li>• Componentes da oferta turística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar as preferências dos clientes</li> <li>• Comparar diferentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar iniciativa de pesquisa</li> <li>• Demonstrar zelo pela</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de seguros</li> <li>• Tipos de modalidades de pagamento</li> <li>• Tipos de financiamento disponíveis</li> <li>• Condições de reservas e cancelamento vigentes na entidade</li> <li>• Preferências dos clientes</li> <li>• Política comercial da entidade</li> <li>• Procedimentos internos associados às condições técnicas</li> <li>• Princípios fundamentais sobre turismo inclusivo nas atividades turísticas</li> <li>• Técnicas de elaboração e organização de programas turísticos</li> <li>• Referencial de qualidade da prestação de serviços</li> </ul>	<p>condições técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de planificação</li> <li>• Aplicar técnicas de redação</li> <li>• Aplicar métodos e técnicas de análise comparada de diferentes condições</li> <li>• Aplicar os procedimentos internos associados às condições técnicas dos programas</li> <li>• Selecionar as condições técnicas adequadas ao tipo de necessidade especial do cliente</li> <li>• Aplicar as normas de política comercial da entidade</li> <li>• Aplicar os procedimentos internos para a elaboração de um programa turístico</li> </ul>	<p>melhoria da qualidade do serviço</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar abertura à inovação</li> <li>• Demonstrar rigor na programação</li> <li>• Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<b>RP4. Identificar e selecionar os potenciais fornecedores a envolver e as suas condições</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Componentes da oferta turística</li> <li>• Condições técnicas da oferta turística</li> <li>• Fornecedores atuais e suas condições (prazos, preços, condições de pagamento, características dos serviços, disponibilidade, outras)</li> <li>• Técnicas de pesquisa e consulta a fornecedores alternativos e suas condições</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecionar as componentes de oferta que necessitam de fornecedores externos</li> <li>• Comparar diferentes condições propostas pelos fornecedores</li> <li>• Aplicar técnicas de negociação</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>• Utilizar meios de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar iniciativa de pesquisa</li> <li>• Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>• Demonstrar abertura à inovação</li> </ul>
<b>RP5. Estimar custos e tarifas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Componentes da oferta turística</li> <li>• Condições técnicas da oferta turística</li> <li>• Condições dos fornecedores a envolver</li> <li>• Custos e tarifas associados a cada rubrica de despesas</li> <li>• Técnicas de cálculo e estimativa de custos</li> <li>• Meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar as implicações em termos de custos das componentes e condições técnicas de oferta turística</li> <li>• Aplicar técnicas de cálculo e estimativa de custos</li> <li>• Utilizar meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>• Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Equipamento informático: computadores e *software*. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefones. Redes telemáticas de distribuição e intercâmbio de informação de oferta turística. Formulários de elaboração de propostas de programas. Manual de procedimentos internos para a elaboração de programas turísticos. Manual da qualidade da prestação de serviços. Plano estratégico da entidade. Programas turísticos da entidade já existentes. Programas turísticos concorrentes. Manuais de aviação, hoteleiros, ferroviários, marítimos e guias internacionais de viagens. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 02**  
**ORGANIZAR E ESTRUTURAR A OFERTA TURÍSTICA LOCAL**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Organizar e estruturar a oferta turística local

**2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear  
 Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Mapear recursos, serviços e infraestruturas turísticas locais</b>	CD 1.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade
	CD 1.2. Utilizando técnicas de pesquisa de informação (canais <i>online</i> , fontes de informação, entre outras)
	CD 1.3. Considerando as especificidades de grupos/indivíduos com necessidades especiais (crianças, terceira idade, pessoas com deficiência, entre outros)
<b>RP2. Participar na construção de rotas, itinerários e percursos turísticos locais</b>	CD 2.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade
	CD 2.2. Considerando as características do contexto local
	CD 2.3. Considerando as preferências e necessidades atuais e potenciais dos visitantes/turistas
	CD 2.4. Considerando as especificidades de grupos/indivíduos com necessidades especiais (crianças, terceira idade, pessoas com deficiência, entre outros)
<b>RP3. Elaborar conteúdos de suporte à disseminação de rotas, itinerários e percursos turísticos locais</b>	CD 3.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade
	CD 3.2. Considerando as preferências e necessidades atuais e potenciais dos visitantes/turistas
	CD 3.3. Considerando técnicas de <i>marketing</i>
<b>RP4. Divulgar as rotas, itinerários e percursos turísticos locais junto de intermediários</b>	CD 4.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade
	CD 4.2. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada ao tipo de intermediário (empresas de turismo, operadores turísticos, agências de viagens, outros serviços turísticos públicos ou privados)

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Mapas territoriais de recursos, serviços e infraestruturas turísticas locais. Rotas, itinerários e percursos turísticos locais. Conteúdos de disseminação. Ações de divulgação.

**5. RECURSOS INTERNOS**

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Mapear recursos, serviços e infraestruturas turísticas locais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano de desenvolvimento do turismo local</li> <li>Tradições locais</li> <li>História local</li> <li>Monumentos e outro património cultural local</li> <li>Gastronomia local</li> <li>Fluxos turísticos</li> <li>Técnicas de recolha e tratamento de informação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar o plano de desenvolvimento do turismo local</li> <li>Aplicar técnicas de recolha e tratamento de informação</li> <li>Aplicar técnicas de mapeamento territorial</li> <li>Utilizar meios informáticos e de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar iniciativa de pesquisa</li> <li>Demonstra abertura à inovação</li> <li>Atuar em rede e parceria</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de mapeamento territorial</li> </ul>		
<b>RP2. Participar na construção de rotas, itinerários e percursos turísticos locais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temáticas turísticas locais relevantes</li> <li>• Perfil do turista/visitante</li> <li>• Recursos, serviços e infraestruturas locais</li> <li>• Técnicas de elaboração de rotas, itinerários e percursos locais</li> <li>• Turismo inclusivo nas atividades turísticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar as tendências da procura e preferências dos turistas/visitantes</li> <li>• Aplicar técnicas de elaboração de rotas, itinerários e percursos locais</li> <li>• Selecionar recursos, serviços, infraestruturas e trajetos adequados ao tipo de cliente, inclusive ao tipo de necessidades especial</li> <li>• Utilizar meios informáticos e de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar iniciativa de pesquisa</li> <li>• Demonstrar abertura à inovação</li> <li>• Atuar em rede e parceria</li> <li>• Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<b>RP3. Elaborar conteúdos de suporte à disseminação de rotas, itinerários e percursos turísticos locais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos, serviços e infraestruturas de cada rota, itinerário e percurso local</li> <li>• Técnicas de redação</li> <li>• Técnicas de <i>marketing</i></li> <li>• Política promocional e de divulgação da entidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de redação de conteúdos para o material de divulgação</li> <li>• Selecionar e aplicar técnicas de <i>marketing</i></li> <li>• Aplicar as normas e orientação da política promocional e de divulgação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de trabalho em equipa</li> <li>• Demonstrar abertura à inovação</li> </ul>
<b>RP4. Divulgar as rotas, itinerários e percursos turísticos locais junto de intermediários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos de promoção/disseminação</li> <li>• Lista de empresas de turismo, operadores turísticos, agências de viagens, outros serviços turísticos públicos ou privados de intervenção local</li> <li>• Material de suporte à disseminação de rotas, itinerários e percursos locais</li> <li>• Técnicas de comunicação</li> <li>• Política promocional e de divulgação da entidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de comunicação adaptadas ao intermediário</li> <li>• Selecionar os suportes de disseminação</li> <li>• Aplicar as normas e orientação da política promocional e de divulgação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de atuação em rede e parceria</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Equipamento informático: computadores e *software*. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefones. Mobiliário de escritório. Plano de atividades da entidade. Plano estratégico e/ou de ação para o desenvolvimento do turismo local. Documentos com história local. Relatórios de atividade turística local. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.



**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 03**  
**ORGANIZAR A REALIZAÇÃO DE EVENTOS TURÍSTICOS**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Organizar a realização de eventos turísticos

**2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

Nuclear

Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Elaborar o plano de trabalho e o cronograma das atividades do evento</b>	CD 1.1. Respeitando as orientações superiores e as condições definidas no contrato de prestação de serviços
	CD 1.2. Cumprindo os procedimentos internos de planificação previstos
	CD 1.3. Respeitando as normas de segurança e saúde no trabalho
<b>RP2. Elaborar o plano orçamental do evento</b>	CD 2.1. Articulando com o departamento financeiro
	CD 2.2. Respeitando a política de preços
	CD 2.3. Respeitando as orientações superiores
	CD 2.4. Respeitando as normas de qualidade
<b>RP3. Executar as atividades prévias à realização do evento (seleção de recursos, confirmações de participação/inscrições, monitorização da preparação do espaço, organização de documentação, outros)</b>	CD 3.1. Respeitando as orientações superiores e os procedimentos de gestão definido
	CD 3.2. Respeitando as normas de qualidade
	CD 3.3. Considerando os principais normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência
	CD 3.4. Cumprindo as etapas e os procedimentos definidos no plano de trabalho
	CD 3.5. Ajustando o plano de trabalho aos imprevistos
<b>RP4. Operacionalizar o evento no momento da sua realização</b>	CD 4.1. Respeitando as orientações superiores e os procedimentos de gestão definidos
	CD 4.2. Respeitando as normas de segurança e saúde no trabalho
	CD 4.3. Respeitando as normas de qualidade
	CD 4.4. Considerando as regras de acesso ao evento
	CD 4.5. Cumprindo o protocolo de atendimento e receção
<b>RP5. Executar as ações administrativas e logísticas conducentes ao encerramento do projeto (organização da documentação financeira e técnica, registos audiovisuais, edições pós-evento, cartas de agradecimento, monitorização da organização e arrumação do espaço e equipamentos, outros)</b>	CD 5.1. Respeitando as orientações superiores e os procedimentos de gestão definidos
	CD 5.2. Respeitando as normas de segurança e saúde no trabalho
	CD 5.3. Respeitando as normas de qualidade
	CD 5.4. Cumprindo as etapas e os procedimentos definidos no plano de trabalho
	CD 5.5. Ajustando o plano de trabalho aos imprevistos

#### 4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Programa final do evento. Cronograma detalhado. Acreditações de acesso. Documentação do evento. Materiais promocionais. Contratos com fornecedores. Protocolos com promotores. Registos audiovisuais. Documentos de imprensa. Edições pós-evento. Relatório de final do evento. Cartas de agradecimento.

#### 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Elaborar o plano de trabalho e o cronograma das atividades do evento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos e características de eventos turísticos</li> <li>Diretrizes gerais sobre o evento</li> <li>Projeto/programa provisório do evento</li> <li>Orçamento indicativo</li> <li>Recursos (humanos, técnicos e físicos) disponíveis e a contratar</li> <li>Referencial de qualidade da prestação de serviços</li> <li>Política comercial</li> <li>Normas de segurança e saúde no trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selecionar as atividades relevantes</li> <li>Aplicar técnicas de planeamento</li> <li>Aplicar as técnicas de elaboração do cronograma detalhado</li> <li>Aplicar métodos de gestão de recursos</li> <li>Utilizar meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor na planificação</li> <li>Atuar de acordo com as normas de segurança e saúde no trabalho</li> <li>Atuar de acordo com orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> </ul>
<b>RP2. Elaborar o plano orçamental do evento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cronograma detalhado do evento</li> <li>Programa do evento turístico</li> <li>Fornecedores de serviços associados à realização de eventos</li> <li>Patrocinadores de eventos</li> <li>Outras fontes de financiamento dos eventos</li> <li>Política comercial</li> <li>Estimativa da disponibilidade financeira dos participantes</li> <li>Referencial de qualidade da prestação de serviços</li> <li>Política comercial</li> <li>Normas de segurança e saúde no trabalho</li> <li>Técnicas de estimativa de custos</li> <li>Técnicas de apuramento de margens</li> <li>Métodos de identificação e angariação de fontes de financiamento</li> <li>Técnicas de negociação com os fornecedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar as fontes de financiamento do evento</li> <li>Aplicar técnicas de estimativa de custos</li> <li>Aplicar técnicas de apuramento de margens</li> <li>Utilizar métodos de identificação e angariação de fontes de financiamento</li> <li>Aplicar técnicas de negociação com os fornecedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>Demonstrar zelo pela qualidade do serviço</li> <li>Atuar de acordo com orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> </ul>
<b>RP3. Executar as atividades prévias à realização do evento (seleção de recursos, confirmações de participação/inscrições, monitorização da</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cronograma detalhado do evento</li> <li>Plano do evento turístico</li> <li>Fontes de financiamento do evento</li> <li>Espaços e recintos para eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar as atividades a desenvolver</li> <li>Aplicar técnicas de pesquisa de informação</li> <li>Aplicar técnicas de gestão administrativa e logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atuar em rede e parceria</li> <li>Atuar de acordo com as normas de segurança e saúde no trabalho</li> <li>Demonstrar zelo pela qualidade do serviço</li> </ul>

<p><b>preparação do espaço, organização de documentação, outros)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipe executiva disponível</li> <li>▪ Intermediários e prestadores de serviços disponíveis</li> <li>▪ Promotores disponíveis</li> <li>▪ Meios publicitários e de promoção relevantes</li> <li>▪ Procedimentos de inscrição/participação</li> <li>▪ Modelo de creditações de acesso ao evento</li> <li>▪ Tipo de documentação de suporte aos participantes</li> <li>▪ Materiais complementares de suporte aos participantes (<i>pen</i>, malas, pastas, catálogos, cadernos, canetas, revistas, senhas de alimentação, outros)</li> <li>▪ Planta do espaço/recinto do evento</li> <li>▪ Sinalética de apoio ao evento</li> <li>▪ Normas de segurança e saúde no trabalho</li> <li>▪ Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência</li> <li>▪ Técnicas de pesquisa de informação</li> <li>▪ Técnicas de gestão administrativa e logística</li> <li>▪ Métodos de apoio à preparação técnica de reuniões</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar documentos legais e normativos relativos à tipologia de deficiência, incapacidade e condicionamentos</li> <li>▪ Utilizar métodos de suporte à preparação técnica de reuniões</li> <li>▪ Utilizar meios informáticos e de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar capacidade de trabalho em equipa</li> <li>▪ Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> <li>▪ Atuar de acordo com orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> </ul>
<p><b>RP4. Operacionalizar o evento no momento da sua realização</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plano do evento turístico</li> <li>▪ Planta do espaço/recinto do evento</li> <li>▪ Contratos de prestação de serviços</li> <li>▪ Inscrições e participações</li> <li>▪ Creditações de acesso e documentação do evento e outros elementos complementares</li> <li>▪ Protocolos de atendimento</li> <li>▪ Normas de segurança e saúde no trabalho</li> <li>▪ Referencial da qualidade da prestação de serviços</li> <li>▪ Técnicas de gestão da logística, administrativa e de equipas de trabalho</li> <li>▪ Técnicas de supervisão da prestação e desenvolvimento dos serviços internos e externos</li> <li>▪ Técnicas de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar as atividades a desenvolver</li> <li>▪ Interpretar os contratos de prestação de serviços</li> <li>▪ Aplicar técnicas de gestão da logística, administrativa e de equipas de trabalho</li> <li>▪ Aplicar técnicas de supervisão da prestação e desenvolvimento dos serviços internos e externos</li> <li>▪ Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>▪ Utilizar meios de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar capacidade de atuação em rede e parceria</li> <li>▪ Demonstrar capacidade de trabalho em equipa</li> <li>▪ Atuar de acordo com as normas de segurança e saúde no trabalho</li> <li>▪ Demonstrar zelo pela qualidade do serviço</li> <li>▪ Demonstrar capacidade de resolução de problemas</li> <li>▪ Atuar de acordo com orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meios de comunicação</li> </ul>		
<p><b>RP5. Executar as ações administrativas e logísticas conducentes ao encerramento do projeto (organização da documentação financeira e técnica, registos audiovisuais, edições pós-evento, cartas de agradecimento, monitorização da organização e arrumação do espaço e equipamentos, outros)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano do evento turístico</li> <li>• Registos audiovisuais/ imprensa efetuados</li> <li>• Edições pós-evento</li> <li>• Minuta de cartas de agradecimento</li> <li>• Referencial da qualidade da prestação de serviços</li> <li>• Métodos de recolha de materiais audiovisuais e de imprensa</li> <li>• Técnicas de gestão da logística, administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar as atividades a desenvolver</li> <li>• Aplicar técnicas de gestão da logística e administrativa</li> <li>• Aplicar métodos de recolha de materiais audiovisuais e de imprensa</li> <li>• Utilizar meios informáticos</li> <li>• Utilizar meios de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de atuação em rede e parceria</li> <li>• Demonstrar capacidade de trabalho em equipa</li> <li>• Demonstrar zelo pela qualidade do serviço</li> <li>• Atuar de acordo com orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> </ul>

#### 6. RECURSOS EXTERNOS:

Computadores, aplicações informáticas de gestão. Internet. Impressoras. Fax. Telefones. Sistemas manuais e/ou tecnológicos de controlo do acesso a recintos. Planta do recinto. Catálogos de materiais audiovisuais e informáticos, de materiais de exposição e montagem. Minuta de cartas de agradecimento. Minuta de relatório de fecho. Referencial de qualidade da prestação de serviços. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 04**  
**PRESTAR INFORMAÇÃO TURÍSTICA LOCAL**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Prestar informação turística local

**2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear  
 Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Pesquisar, selecionar e processar informação turística local</b>	CD 1.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade
	CD 1.2. Respeitando as normas de qualidade
<b>RP2. Acolher o visitante e turista</b>	CD 2.1. Respeitando as regras de atendimento presencial
	CD 2.2. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada ao visitante/turista inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 2.3. Aplicando as normas protocolares aplicáveis à situação
	CD 2.4. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência
<b>RP3. Informar e orientar o visitante e turista acerca da oferta turística local (gastronomia, património histórico, cultural, recursos/serviços locais)</b>	CD 3.1. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada ao visitante/turista
	CD 3.2. Demonstrando disponibilidade e empenho na resposta às questões
	CD 3.3. Selecionando os suportes adequados ao tipo de informação e ao tipo de necessidade especial do cliente (folhetos com imagens/pictograma, folhetos em braille, outros)
	CD 3.4. Considerando os interesses e objetivos dos visitantes/turistas
	CD 3.5. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário
<b>RP 4. Participar no desenvolvimento de ações de informação, esclarecimento e promoção</b>	CD 4.1. Considerando os objetivos e público-alvo das ações (clientes finais, operadores turísticos, outro)
	CD 4.2. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada ao visitante/turista inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 4.3. Selecionando os suportes adequados ao tipo de informação e ao tipo de necessidade especial do cliente (folhetos com imagens/pictograma, folhetos em braille, outros)
	CD 4.4. Adequando ao tipo de evento
<b>RP5. Selecionar e gerir os conteúdos de informação turística em canais online (redes sociais, plataformas online, site)</b>	CD 5.1. Respeitando as orientações estabelecidas pelo superior ou pela Direção de Marketing
	CD 5.2. Considerando a estratégia de marketing
	CD 5.3. Respeitando os códigos de ética e a Política de imagem da entidade
	CD 5.4. Selecionando o canal e a informação em função do segmento de mercado

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Informação turística local processada. Cliente atendido e esclarecido. Cliente com necessidades especiais atendido e informado de forma adequada à sua necessidade. Ações de informação, esclarecimento e promoção.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Pesquisar, selecionar e processar informação turística</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fontes de informação sobre o património histórico, cultural, etnográfico e gastronómico local</li> <li>Fontes de informação sobre outros recursos turísticos locais</li> <li>Fontes de informação sobre os serviços e infraestruturas turísticas locais</li> <li>Outros centros ou redes de centros de informação turística local</li> <li>Tipos e características e interesses predominantes dos turistas e visitantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar as características e interesses predominantes dos turistas e visitantes</li> <li>Aplicar técnicas de pesquisa de informação</li> <li>Sistematizar e interpretar informação</li> <li>Aplicar técnicas de trabalho em rede</li> <li>Utilizar meios informáticos e de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar iniciativa de pesquisa</li> <li>Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>Demonstrar abertura à inovação</li> <li>Demonstrar capacidade de atuação em rede e parceria</li> </ul>
<b>RP2. Acolher o visitante e turista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Princípios relativos ao atendimento e acolhimento de visitantes e turistas</li> <li>Tipologia de visitantes e suas características</li> <li>Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência</li> <li>Técnicas de acolhimento e boas-vindas</li> <li>Protocolo e técnicas de comunicação com os visitantes e turistas</li> <li>Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selecionar e aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal</li> <li>Aplicar técnicas de acolhimento e boas-vindas</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação com os visitantes e turistas</li> <li>Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<b>RP3. Informar e orientar o visitante e turista acerca da oferta turística local (gastronomia, património histórico, cultural, recursos/serviços locais)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Património histórico local</li> <li>Património cultural local</li> <li>Património etnográfico local</li> <li>Património gastronómico local</li> <li>Outros recursos turísticos locais</li> <li>Serviços turísticos locais</li> <li>Infraestruturas turísticas locais</li> <li>Tipos e características e interesses dos turistas e visitantes</li> <li>Canais para responder e satisfazer os pedidos de informação (presencial, correio postal, correio eletrónico, telefone, fax, outro)</li> <li>Produtos de apoio à comunicação com pessoas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selecionar e aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal</li> <li>Utilizar meios de acesso à informação</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação com os visitantes e turistas</li> <li>Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Selecionar informação relevante a disponibilizar ao turista e visitante</li> <li>Selecionar os suportes de comunicação adequados ao tipo de cliente e à sua necessidade especial</li> <li>Utilizar diferentes meios de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar celeridade na resposta</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>

	<p>com deficiência sempre que necessário</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de suportes de comunicação gerais e adequados ao tipo de necessidade especial do cliente (folhetos com imagens/pictograma, folhetos em braille, outros)</li> <li>• Protocolo e técnicas de comunicação com os visitantes e turistas</li> <li>• Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>		
<p><b>RP 4. Participar no desenvolvimento de ações de informação, esclarecimento e promoção</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Património histórico local</li> <li>• Património cultural local</li> <li>• Património etnográfico local</li> <li>• Património gastronómico local</li> <li>• Outros recursos turísticos locais</li> <li>• Serviços turísticos locais</li> <li>• Infraestruturas turísticas locais</li> <li>• Tipos e características dos turistas e visitantes</li> <li>• Tipos de interesses e necessidades dos turistas e visitantes</li> <li>• Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>• Técnicas de comunicação</li> <li>• Suportes audiovisuais de informação turística local, inclusive os adequados ao tipo de necessidade especial do cliente</li> <li>• Técnicas de dinâmicas de grupo</li> <li>• Programa que enquadrar as ações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>• Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>• Selecionar os suportes audiovisuais adequados ao tipo de cliente e à sua necessidade especial</li> <li>• Utilizar técnicas de dinâmicas de grupo</li> <li>• Aplicar métodos de valorização dos recursos, serviços e infraestruturas locais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>• Atuar em rede e parceria</li> <li>• Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<p><b>RP5. Selecionar e gerir os conteúdos de informação turística em canais <i>online</i> (redes sociais, plataformas <i>online</i>, <i>site</i>)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Marketing digital</i></li> <li>• <i>Marketing social</i></li> <li>• Portfólio de recursos, serviços e infraestruturas locais</li> <li>• Objetivos do plano de <i>marketing</i></li> <li>• Atributos e funcionalidades das principais plataformas/canais <i>online</i> (funcionamento, requisitos, utilizadores, outros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de produção de conteúdos <i>online</i></li> <li>• Selecionar os conteúdos e adequar à escolha dos canais <i>online</i></li> <li>• Elaborar os conteúdos de acordo com as características dos canais a utilizar</li> <li>• Mobilizar os recursos necessários à elaboração dos conteúdos definidos</li> <li>• Aplicar técnicas de otimização de mecanismos de pesquisa em canais <i>online</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observância de princípios éticos</li> <li>• Comunicar de forma eficaz</li> <li>• Demonstrar capacidade de trabalho em equipa</li> <li>• Coordenação de equipas de trabalho</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atributos e funcionalidades das principais redes sociais <i>online</i> (plataformas de social media)</li> <li>▪ Técnicas de indexação de conteúdos</li> <li>▪ Técnicas de otimização para mecanismos de pesquisa em canais <i>online</i></li> <li>▪ Técnicas e códigos de comunicação nos canais <i>online</i></li> <li>▪ Referencial de qualidade da prestação de serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar técnicas de redação de conteúdos <i>online</i></li> </ul>	
--	---	--	--

#### 6. RECURSOS EXTERNOS:

Equipamentos informáticos: computador, internet. Meios de comunicação: telefone, fax. Expositores de material informativo e promocional. Equipamento audiovisual. *Stands*. Documentos com informação processada sobre o património e outros recursos, serviços e infraestruturas locais. Materiais promocionais e de comunicação. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.



## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 05

### DIVULGAR OS PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS E ACONSELHAR O CLIENTE NA COMPRA

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Divulgar os produtos e serviços turísticos e aconselhar o cliente na compra

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear  
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Acolher o cliente</b>	CD 1.1. Respeitando as regras de atendimento
	CD 1.2. Adequando ao meios de comunicação utilizados
	CD 1.3. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada ao cliente inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 1.4. Aplicando as normas protocolares aplicáveis à situação
	CD 1.5. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência
<b>RP2. Prestar informação sobre os mercados e os destinos turísticos</b>	CD 2.1. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada ao cliente inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 2.2. Demonstrando disponibilidade e empenho na resposta às questões
	CD 2.3. Selecionado os suportes adequados ao tipo de informação e ao tipo de necessidade especial do cliente (folhetos com imagens/pictograma, folhetos em braille, outros)
<b>RP3. Apresentar, fornecer a informação e esclarecer sobre os produtos e serviços disponíveis e complementares</b>	CD 3.1. Considerando as necessidades, motivações e características dos clientes
	CD 3.2. Considerando a política promocional e comercial da entidade
	CD 3.3. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada ao cliente inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 3.4. Selecionado os suportes adequados ao tipo de informação e ao tipo de necessidade especial do cliente (folhetos com imagens/pictograma, folhetos em braille, outros)
	CD 3.5. Demonstrando disponibilidade e empenho na resposta às questões
<b>RP4. Aconselhar os clientes na compra de produtos e/ou serviços turísticos</b>	CD 4.1. Considerando as necessidades, motivações e características dos clientes
	CD 4.2. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada ao cliente inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 4.3. Considerando as opções de produtos e serviços disponíveis
	CD 4.4. Considerando as opções mais adequadas à sua necessidade especial
<b>RP5. Orçar produtos e/ou serviços turísticos</b>	CD 5.1. Cumprindo os procedimentos definidos para a orçamentação de produtos e/ou serviços
	CD 5.2. Considerando as campanhas promocionais
<b>RP6. Selecionar e gerir os conteúdos de promoção da venda em canais online (redes sociais, plataformas online, site)</b>	CD 6.1. Respeitando as orientações estabelecidas pelo superior ou pela Direção de <i>Marketing</i>
	CD 6.2. Considerando a estratégia de <i>marketing</i>
	CD 6.3. Respeitando os códigos de ética e a Política de imagem da empresa
	CD 6.4. Selecionando o canal e a informação em função do segmento de mercado
	CD 6.5. Utilizando as técnicas de campanhas de publicidade em canais <i>online</i> ( <i>Pay Per Click, outros</i> )

#### 4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Orçamentos. Documentação sobre produtos e serviços. Conteúdos *online*.

#### 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Acolher o cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de turismo/produtos turísticos (balnear, de saúde, negócios, rural, desportivo, ecoturismo, cultural, outros)</li> <li>Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Técnicas de acolhimento e boas-vindas</li> <li>Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selecionar e aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal</li> <li>Aplicar técnicas de acolhimento e boas-vindas</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<b>RP2. Prestar informação sobre os mercados e os destinos turísticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caraterísticas do mercado turístico da Europa</li> <li>Caraterísticas do mercado turístico da Ásia/Oceânia</li> <li>Caraterísticas do mercado turístico do médio Oriente</li> <li>Caraterísticas do mercado turístico das Américas</li> <li>Caraterísticas do mercado turístico da África</li> <li>Caraterísticas do mercado turístico de Portugal</li> <li>Tipos e caraterísticas e interesses dos clientes</li> <li>Canais para responder e satisfazer os pedidos de informação (presencial, correio postal, correio eletrónico, telefone, fax, outros)</li> <li>Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Objetivos estratégicos da entidade</li> <li>Política comercial e promocional</li> <li>Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar meios de acesso à informação</li> <li>Selecionar informação relevante a disponibilizar ao cliente</li> <li>Utilizar diferentes meios de comunicação</li> <li>Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>Selecionar e aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar interesse pelo cliente</li> <li>Demonstrar celeridade na resposta</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<b>RP3. Apresentar, fornecer a informação e esclarecer sobre os produtos e</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caraterísticas dos produtos e serviços turísticos principais</li> <li>Caraterísticas dos produtos e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar meios de acesso à informação</li> <li>Selecionar informação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar abertura e</li> </ul>

<p><b>serviços disponíveis e complementares</b></p>	<p>serviços turísticos complementares</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aspectos técnicos associados à contratação dos serviços e aquisição dos produtos</li> <li>▪ Interesses e dúvidas dos clientes</li> <li>▪ Canais para responder e satisfazer os pedidos de informação (presencial, correio postal, correio eletrônico, telefone, fax, outros)</li> <li>▪ Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>▪ Suportes audiovisuais dos produtos e serviços turísticos inclusive os adequados ao tipo de necessidade especial do cliente</li> <li>▪ Objetivos estratégicos da entidade</li> <li>▪ Política comercial e promocional</li> <li>▪ Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>▪ Técnicas de dinâmicas de grupo</li> <li>▪ Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<p>relevante a disponibilizar ao cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizar diferentes meios de comunicação</li> <li>▪ Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>▪ Aplicar técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>▪ Selecionar suportes audiovisuais adequados ao tipo de cliente e à sua necessidade especial</li> <li>▪ Utilizar técnicas de dinâmicas de grupo</li> <li>▪ Selecionar e aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<p>proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar celeridade na resposta</li> </ul>
<p><b>RP4. Aconselhar os clientes na compra de produtos e/ou serviços turísticos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Características dos produtos e serviços turísticos</li> <li>▪ Tipos e características e interesses dos clientes</li> <li>▪ Canais de comunicação (presencial, correio postal, correio eletrônico, telefone, fax, outros)</li> <li>▪ Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>▪ Aspectos técnicos associados à contratação dos serviços e aquisição dos produtos</li> <li>▪ Métodos e técnicas de promoção e negociação de produtos e serviços turísticos</li> <li>▪ Tipos de suportes de comunicação gerais e adequados ao tipo de necessidade especial do cliente (folhetos com imagens/pictograma, folhetos em braille, outros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizar diferentes meios de comunicação</li> <li>▪ Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>▪ Aplicar técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>▪ Aplicar métodos e técnicas de promoção e negociação de produtos e serviços turísticos</li> <li>▪ Selecionar suportes audiovisuais adequados ao tipo de cliente e à sua necessidade especial</li> <li>▪ Selecionar e aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>▪ Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> <li>▪ Demonstrar capacidade de argumentação</li> <li>▪ Demonstrar capacidade de resolução de problema</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>• Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>		
<b>RP5. Orçar produtos e/ou serviços turísticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Custo fixo e custo variável</li> <li>• <i>Breakeven point</i></li> <li>• Tabelas de preços e condições de venda aplicáveis aos vários segmentos de clientes</li> <li>• Técnicas de cálculo orçamental do produto ou serviço turístico</li> <li>• Política comercial e promocional da entidade</li> <li>• Meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de cálculo orçamental</li> <li>• Aplicar as normas de política comercial e promocional da entidade</li> <li>• Interpretar tabelas de preços e condições de venda de acordo com o segmento do cliente</li> <li>• Utilizar meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>• Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas e procedimentos internos da organização</li> </ul>
<b>RP6. Selecionar e gerir os conteúdos de promoção da venda em canais <i>online</i> (redes sociais, plataformas <i>online</i>, <i>site</i>)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Marketing digital</i></li> <li>• <i>Marketing social</i></li> <li>• Portfólio de produtos da operação</li> <li>• Objetivos do plano de <i>marketing</i></li> <li>• Atributos e funcionalidades das principais plataformas/canais <i>online</i> (funcionamento, requisitos, utilizadores, outros)</li> <li>• Atributos e funcionalidades das principais redes sociais <i>online</i> (plataformas de social media)</li> <li>• Técnicas de indexação de conteúdos</li> <li>• Técnicas de otimização para mecanismos de pesquisa em canais <i>online</i></li> <li>• Técnicas e códigos de comunicação nos canais <i>online</i></li> <li>• Referencial de qualidade da prestação de serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de produção de conteúdos <i>online</i></li> <li>• Selecionar os conteúdos e adequar à escolha dos canais <i>online</i></li> <li>• Elaborar os conteúdos de acordo com as características dos canais a utilizar</li> <li>• Mobilizar os recursos necessários à elaboração dos conteúdos definidos</li> <li>• Aplicar técnicas de otimização de mecanismos de pesquisa em canais <i>online</i></li> <li>• Aplicar técnicas de redação de conteúdos <i>online</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observância de princípios éticos</li> <li>• Comunicar de forma eficaz</li> <li>• Demonstrar capacidade de trabalho em equipa</li> <li>• Demonstrar capacidade de coordenação de equipas de trabalho</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Meios informáticos: computador, internet, impressoras. Meios de comunicação: fax, telefone. Material de escritório diverso. Fichas técnicas dos produtos e serviços. Programas turísticos. Outra documentação informativa. Material promocional. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 06**  
**NEGOCIAR E VENDER PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Negociar e vender produtos e serviços turísticos

**2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear  
 Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Definir tarifas e preços de venda presencial e em canais online</b>	CD 1.1. Considerando a política de preços da entidade para os vários segmentos de cliente
	CD 1.2. Considerando a sua atratividade para os clientes
	CD 1.3. Cumprindo os procedimentos de cálculo
	CD 1.4. Utilizando as aplicações informáticas de gestão de preços
	CD 1.5. Respeitando as normas legais
<b>RP2. Acordar as condições do serviço com os clientes</b>	CD 2.1. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada ao cliente
	CD 2.2. Considerando a política promocional e comercial da entidade
	CD 2.3. Considerando os objetivos comerciais
<b>RP3. Gerir as reservas</b>	CD 3.1. Cumprindo as regras de atendimento comercial
	CD 3.2. Respeitando as normas de conduta e imagem pessoal
	CD 3.3. Considerando os objetivos comerciais
	CD 3.4. Utilizando os meios adequados
	CD 3.5. Considerando o tipo de deficiência ou as necessidades especiais do cliente
	CD 3.6. Emitindo a documentação necessária a assegurar o direito do cliente receber os produtos e/ou serviços contratados
	CD 3.7. Respeitando os prazos estabelecidos
<b>RP4. Promover a oferta de outros produtos e/ou serviços de potencial interesse</b>	CD 4.1. Despertando o interesse de uma nova compra
	CD 4.2. Procurando fidelizar o cliente
	CD 4.3. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada
	CD 4.4. Respeitando as normas da qualidade

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Contrato de prestação de serviços. Bilhetes. *Vouchers*. Outra documentação relevante.

## 5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Definir tarifas e preços de venda presencial e em canais online</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de tarifas e percursos</li> <li>Técnicas de cálculo de tarifas e preços</li> <li>Política de preços da entidade</li> <li>Manuais de tarifas</li> <li>Sistemas de informação específicos</li> <li>Aplicações informáticas de gestão de preços</li> <li>Regulamentação específica do setor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de pesquisa de informação sobre tarifas</li> <li>Aplicar técnicas de cálculo</li> <li>Aplicar as normas de política de preços</li> <li>Interpretar tabelas de preços de acordo com o segmento do cliente</li> <li>Interpretar os manuais de tarifas</li> <li>Utilizar meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor no processamento de cálculos</li> <li>Demonstrar iniciativa de pesquisa</li> </ul>
<b>RP2. Acordar as condições do serviço com os clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caraterísticas, necessidades e interesses dos clientes</li> <li>Caraterísticas e condições técnicas das ofertas turísticas disponíveis</li> <li>Caraterísticas das ações promocionais</li> <li>Técnicas e métodos de negociação</li> <li>Regulamentação específica da atividade</li> <li>Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar métodos e técnicas de análise comparada</li> <li>Aplicar técnicas e métodos de negociação</li> <li>Interpretar a regulamentação específica da atividade</li> <li>Aplicar as técnicas de comunicação ajustadas ao perfil do cliente</li> <li>Aplicar as normas de conduta e imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar iniciativa de pesquisa</li> <li>Demonstrar capacidade de liderança</li> </ul>
<b>RP3. Gerir as reservas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conceitos e princípios de atendimento</li> <li>Caraterísticas dos sistemas de reserva</li> <li>Meios informáticos e de comunicação utilizados no serviço de reservas e na emissão da documentação associada</li> <li>Procedimentos de consulta, registo e alterações da reserva aplicáveis aos transportes, alojamento, programas de viagem e outros produtos e serviços turísticos</li> <li>Procedimentos de emissão de vouchers, bilhetes e outra documentação necessária</li> <li>Normas gerais e internas de gestão das reservas (rentabilidade, ocupação dos programas, entre outras)</li> <li>Procedimentos de comunicação com os fornecedores</li> <li>Tipos e caraterísticas de clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de atendimento</li> <li>Interpretar os pedidos de reserva dos clientes</li> <li>Utilizar aplicações informáticas para realizar o registo de reservas, consultas, alterações, entre outros</li> <li>Interpretar e aplicar os procedimentos de registo de reservas, consultas, alterações, entre outros</li> <li>Interpretar e aplicar os procedimentos de emissão de vouchers, bilhetes e outra documentação necessária a assegurar o direito do cliente receber os produtos e/ou serviços contratados e registar nos documentos as necessidades especiais dos clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar capacidade de resolução de problema</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principais normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência</li> <li>Política comercial</li> <li>Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>		
<b>RP4. Promover a oferta de outros produtos e/ou serviços de potencial interesse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caraterísticas e condições de aquisição dos produtos e/ou serviços</li> <li>Técnicas de negociação e venda cruzada</li> <li>Política comercial e promocional</li> <li>Perfil dos clientes (caraterísticas, interesses, motivações, satisfação com os serviços prestados)</li> <li>Técnicas de comunicação</li> <li>Procedimentos para operar diferentes canais de comunicação (presencial, correio postal, correio eletrónico, telefone, fax, outros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de negociação e venda cruzada</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>Aplicar procedimentos para operar diferentes canais de comunicação</li> <li>Interpretar as caraterísticas e condições de aquisição dos produtos e/ou serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> </ul>

#### 6. RECURSOS EXTERNOS:

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico, internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso. Regulamentação do setor. Manuais de Tarifas. Manuais da atividade (aviação, hoteleiros, ferroviários, marítimos e guias internacionais de viagens). Documentos de tráfico e formulários administrativos *standard*. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.



## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 07

### PRESTAR ASSISTÊNCIA AO CLIENTE, TURISTA E/OU VISITANTE EM OPERAÇÕES TURÍSTICAS

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Prestar assistência ao cliente, turista e/ou visitante em operações turísticas

**2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

Nuclear

Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Proceder a alterações e cancelamentos em operações turísticas</b>	CD 1.1. Comunicando com amabilidade, eficácia e descrição inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 1.2. Seguindo os procedimentos internos definidos para o processamento de alterações e cancelamentos
	CD 1.3. Respeitando as normas da qualidade
	CD 1.4. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência
<b>RP2. Atender queixas, reclamações e sugestões em operações turísticas</b>	CD 2.1. Comunicando com amabilidade, eficácia e descrição inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 2.2. Seguindo os procedimentos internos definidos para o processamento de queixas e reclamações
	CD 2.3. Respeitando as normas da qualidade
	CD 2.4. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência
<b>RP3. Apoiar na resolução de imprevistos e contingências em operações turísticas</b>	CD 3.1. Comunicando com amabilidade, eficácia e descrição inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 3.2. Atuando de forma célere
	CD 3.3. Seguindo os procedimentos internos definidos para a resolução de imprevistos e contingências
	CD 3.4. Respeitando as normas da qualidade
	CD 3.5. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência
<b>RP4. Prestar assistência ao cliente no local e em ligações</b>	CD 4.1. Considerando as normas internas de assistência ao cliente
	CD 4.2. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada
	CD 4.3. Respeitando as normas da qualidade
	CD 4.4. Respeitando as normas de segurança e saúde no trabalho
	CD 4.5. Considerando a deficiência ou necessidade especial do cliente
<b>RP5. Avaliar a satisfação do cliente com os serviços de assistência prestados</b>	CD 5.1. Considerando as normas de internas de avaliação da satisfação
	CD 5.2. Sugerindo aos superiores melhorias nas prestação do serviço
	CD 5.3. Respeitando as normas da qualidade

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Relatórios de avaliação da satisfação dos clientes. Registos de atividades de apoio aos clientes.



## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Proceder a alterações e cancelamentos em operações turísticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de alterações e cancelamentos</li> <li>• Procedimentos para operar diferentes canais de comunicação (presencial, correio postal, correio eletrônico, telefone, fax, outros)</li> <li>• Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>• Normas e legislação associada às alterações e cancelamentos</li> <li>• Técnicas de comunicação</li> <li>• Recursos a mobilizar para prestar assistência ao cliente em casos de alterações e cancelamentos</li> <li>• Entidades reguladoras e promotoras de turismo e entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar os procedimentos de alterações e cancelamentos</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>• Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>• Aplicar procedimentos para operar diferentes canais de comunicação</li> <li>• Interpretar e aplicar normas e legislação respeitantes a alterações e cancelamentos</li> <li>• Aplicar métodos de mobilização dos recursos necessários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de resolução de problemas</li> <li>• Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>• Atuar em rede/parceria</li> <li>• Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<b>RP2. Atender queixas, reclamações e sugestões em operações turísticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessidades e expectativas do cliente queixoso</li> <li>• Procedimentos de resolução de queixas, reclamações e sugestões</li> <li>• Procedimentos para operar diferentes canais de comunicação (presencial, correio postal, correio eletrônico, telefone, fax, outros)</li> <li>• Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>• Normas de transporte de bagagem e outras relativas à realização de viagens</li> <li>• Normas de suporte à resolução de queixas e reclamações</li> <li>• Técnicas de comunicação</li> <li>• Recursos a mobilizar para prestar assistência ao cliente em casos de queixas, reclamações e sugestões</li> <li>• Entidades reguladoras e promotoras de turismo e entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas</li> <li>• Técnicas de gestão de conflitos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar procedimentos de resolução de queixas, reclamações e sugestões</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>• Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>• Aplicar procedimentos para operar diferentes canais de comunicação</li> <li>• Interpretar e aplicar normas e legislação respeitantes a queixas, reclamações e sugestões</li> <li>• Aplicar métodos de mobilização dos recursos necessários</li> <li>• Aplicar técnicas de gestão de conflitos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de resolução de problemas</li> <li>• Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>• Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>• Atuar em rede/parceria</li> <li>• Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<b>RP3. Apoiar na resolução de imprevistos e contingências em operações turísticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessidades e expectativas do cliente sujeito a um imprevisto ou contingência</li> <li>• Procedimentos de imprevistos e contingências (morte, doença, acidente, detenção pelas autoridades, sem dinheiro e sem documentos, outra situação)</li> <li>• Procedimentos para operar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar procedimentos de resolução de imprevistos e contingências</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>• Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de resolução de problemas</li> <li>• Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>• Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>• Demonstrar capacidade</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>diferentes canais de comunicação (presencial, correio postal, correio eletrônico, telefone, fax, outros)</li> <li>• Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>• Normas de transporte de bagagem e outras relativas à realização de viagens;</li> <li>• Normas de suporte à resolução de imprevistos e contingências</li> <li>• Técnicas de comunicação</li> <li>• Recursos a mobilizar para prestar assistência ao cliente em casos de imprevistos e contingências</li> <li>• Entidades reguladoras e promotoras de turismo e entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar procedimentos para operar diferentes canais de comunicação</li> <li>• Interpretar e aplicar normas e legislação respeitantes a imprevistos e contingências</li> <li>• Aplicar métodos de mobilização dos recursos necessários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>de se adaptar a novas situações</li> <li>• Atuar em rede/ parceria</li> <li>• Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<p><b>RP4. Prestar assistência ao cliente no local e em ligações</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados de reserva, documentação e registos associados</li> <li>• Necessidades e motivações dos clientes</li> <li>• Procedimentos de assistência ao cliente no local (aeroportos, unidades turísticas, outros), considerando os constrangimentos dos clientes com necessidades especiais</li> <li>• Procedimentos de assistência ao cliente em ligações (<i>transfer de chegada e partida</i>) considerando os constrangimentos dos clientes com necessidades especiais</li> <li>• Programa de assistência no local</li> <li>• Técnicas de acolhimento e boas-vindas</li> <li>• Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>• Normas de conduta e de imagem pessoal</li> <li>• Direitos e deveres do cliente associados a cada produto e/ou serviço turístico adquirido</li> <li>• Recomendações sobre cuidados a ter, ações a tomar e entidades a contactar em determinadas situações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar os dados de reserva, a documentação e os registos associados</li> <li>• Interpretar e aplicar o programa de assistência no local</li> <li>• Interpretar as necessidades e motivação dos clientes, inclusive dos clientes com necessidades especiais</li> <li>• Aplicar os procedimentos de assistência ao cliente no local (aeroportos, unidades turísticas, outros), considerando os constrangimentos dos clientes com necessidades especiais</li> <li>• Aplicar os procedimentos de assistência ao cliente em ligações (<i>transfer de chegada e partida</i>), considerando os constrangimentos dos clientes com necessidades especiais</li> <li>• Aplicar técnicas de acolhimento e boas-vindas</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>• Selecionar e aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal</li> <li>• Interpretar os direitos e deveres dos clientes</li> <li>• Selecionar as recomendações sobre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>• Demonstrar interesse pelo cliente</li> <li>• Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>• Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>

		cuidados a ter, ações a tomar e entidades a contactar em determinadas situações	
<b>RP5. Avaliar a satisfação do cliente com os serviços de assistência prestados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos e perfis dos clientes</li> <li>• Procedimentos de avaliação da satisfação do cliente</li> <li>• Procedimentos para operar diferentes canais de comunicação (presencial, correio postal, correio eletrónico, telefone, fax, outros)</li> <li>• Técnicas de comunicação</li> <li>• Técnicas de redação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar procedimentos de avaliação da satisfação do cliente</li> <li>• Aplicar procedimentos para operar diferentes canais de comunicação</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>• Aplicar técnicas de redação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>• Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> </ul>

#### 6. RECURSOS EXTERNOS:

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico, internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso. Contratos de prestação de serviços ao cliente. Normas de transporte de bagagem e outras relativas à realização de viagens. Minutas de inquirição da satisfação do cliente. Manuais de apoio e assistência aos clientes. Formulários de reclamações, queixas e sugestões. Manuais de procedimentos internos de assistência ao cliente. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 08**  
**EFETUAR OPERAÇÕES DE TESOURARIA EM OPERAÇÕES TURÍSTICAS**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Efetuar operações de tesouraria em operações turísticas

**2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear  
 Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Efetuar a faturação, a cobrança e a devolução de despesas ou créditos respeitante aos clientes</b>	CD 1.1 Considerando as normas de contabilidade em vigor
	CD 1.2 Utilizando os meios de cobrança em vigor
	CD 1.3 Demonstrando descrição relativamente a faturas e cobranças
	CD 1.4 Respeitando o plano de faturação e cobrança
<b>RP2. Proceder à liquidação de despesas ou pedidos de reembolso respeitante aos fornecedores</b>	CD 2.1 Considerando as normas de contabilidade em vigor
	CD 2.2 Utilizando os meios de pagamento em vigor
	CD 2.3 Demonstrando descrição relativamente a pagamentos
<b>RP3. Elaborar contratos de crédito aos clientes</b>	CD 3.1 Respeitando os protocolos institucionais
	CD 3.2 Demonstrando descrição relativamente ao crédito contratado

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Faturas. Recibos. Notas de crédito. Contratos de crédito.

**5. RECURSOS INTERNOS**

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Efetuar a faturação, a cobrança e a devolução de despesas ou créditos respeitante aos clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contabilidade</li> <li>▪ Normas de contabilidade</li> <li>▪ Regras de tesouraria</li> <li>▪ Métodos e técnicas de faturação e cobrança</li> <li>▪ Equipamentos de apoio à faturação e cobrança</li> <li>▪ Documentos de suporte à faturação e cobrança</li> <li>▪ Procedimentos de faturação e cobrança</li> <li>▪ Saldos em dívida dos clientes</li> <li>▪ Contratos de crédito</li> <li>▪ Reembolsos previstos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar os conceitos de contabilidade</li> <li>▪ Aplicar métodos e técnicas de faturação e cobrança</li> <li>▪ Aplicar os procedimentos de faturação, cobrança e reembolso</li> <li>▪ Utilizar os equipamentos de apoio à faturação e cobrança</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento de procedimentos definidos</li> <li>▪ Demonstrar precisão</li> <li>▪ Atuar de acordo com orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> </ul>

<p><b>RP2. Proceder à liquidação de despesas ou pedidos de reembolso respeitante aos fornecedores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contabilidade</li> <li>▪ Normas de contabilidade</li> <li>▪ Regras de tesouraria</li> <li>▪ Métodos e técnicas de pagamento</li> <li>▪ Meios de pagamento</li> <li>▪ Equipamentos e instrumentos de apoio ao pagamento</li> <li>▪ Documentos de suporte ao pagamento</li> <li>▪ Procedimentos de pagamento aos fornecedores</li> <li>▪ Créditos dos fornecedores</li> <li>▪ Contratos de fornecimento</li> <li>▪ Reembolsos previstos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar os conceitos de contabilidade</li> <li>▪ Aplicar métodos e técnicas de pagamento</li> <li>▪ Aplicar os procedimentos de pagamento e reembolso</li> <li>▪ Utilizar os equipamentos e instrumentos de apoio ao pagamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atuar em rede/parceria</li> <li>▪ Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento de procedimentos definidos</li> <li>▪ Demonstrar precisão</li> </ul>
<p><b>RP3. Elaborar contratos de crédito aos clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Minutas de contratos de crédito</li> <li>▪ Direitos e deveres do beneficiário</li> <li>▪ Protocolos com instituições de crédito</li> <li>▪ Técnicas de redação de contratos de crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar técnicas de redação de contratos de crédito</li> <li>▪ Interpretar os protocolos institucionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atuar em rede/parceria</li> <li>▪ Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento de procedimentos definidos</li> </ul>

#### 6. RECURSOS EXTERNOS:

Meios informáticos: computadores; impressoras, *software* específico, internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso. Terminais de pagamento. Legislação contabilística. Protocolos com instituições de crédito. Minutas de contratos de crédito. Minutas de fatura e recibo.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 09

### ORGANIZAR O ARQUIVO, AS BASES DE DADOS E EXTRAIR INDICADORES EM OPERAÇÕES TURÍSTICAS

1. **UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Organizar o arquivo, as bases de dados e extrair indicadores em operações turísticas

2. **TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear  
 Bolsa

3. **REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Organizar o arquivo geral	CD 1.1 Respeitando os procedimentos definidos para organização do arquivo
	CD 1.2 Utilizando os sistemas definidos
RP2. Organizar as bases de dados	CD 2.1 Respeitando os procedimentos definidos para organizar e utilizar as bases de dados
	CD 2.2 Utilizando os sistemas definidos
RP3. Registrar os dados do (potencial) cliente, fornecedores, vendas, contratações, entre outros	CD 3.1 Respeitando os procedimentos internos de registo de dados
	CD 3.2 Utilizando os meios adequados
	CD 3.3 Respeitando as normas da qualidade
RP4. Extrair dados e calcular indicadores de apoio ao controlo de gestão	CD 4.1 Cumprindo com os procedimentos definidos para elaboração dos relatórios
	CD 4.2 Considerando as orientação do superior
	CD 4.3 Disponibilizando informação objetiva e concisa

4. **PRODUTOS/OUTPUTS:**

Bases de dados de clientes, fornecedores, vendas, contratações, concorrentes e suas ofertas.

5. **RECURSOS INTERNOS**

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Organizar o arquivo geral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas e métodos de arquivo</li> <li>Operações com arquivos</li> <li>Tipologia de documentação interna e externa</li> <li>Sistemas de classificação de documentos</li> <li>Equipamentos e tecnologias de arquivo</li> <li>Plano de arquivo</li> <li>Normas de organização do arquivo geral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de arquivo</li> <li>Interpretar a tipologia de documentação</li> <li>Aplicar o plano de arquivo</li> <li>Utilizar os equipamentos e tecnologias de arquivo</li> <li>Interpretar as normas de organização do arquivo geral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento de procedimentos definidos</li> </ul>
RP2. Organizar as bases de dados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bases de dados</li> <li>Técnicas de organização de bases de dados (clientes, fornecedores, vendas, contratações, concorrentes,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de organização de bases de dados</li> <li>Interpretar as normas de organização e utilização de bases de dados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento de procedimentos definidos</li> </ul>

	entre outros elementos) • Normas de organização e utilização de bases de dados		
<b>RP3. Registrar os dados do (potencial) cliente, fornecedores, vendas, contratações, entre outros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicações informáticas utilizadas no registo de dados</li> <li>• Procedimentos aplicáveis ao registo em base de dados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar aplicações informáticas para registar os dados</li> <li>• Aplicar os procedimentos de registo em base de dados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar rigor no carregamento de dados</li> <li>• Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> </ul>
<b>RP4. Extrair dados e calcular indicadores de apoio ao controlo de gestão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de apuramento de indicadores por área (venda, reclamações, movimento nos canais <i>online</i>, outras)</li> <li>• Procedimentos de extração de dados</li> <li>• Meios informáticos</li> <li>• Métodos e técnicas de cálculo de indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar métodos e aplicar técnicas de cálculo de indicadores</li> <li>• Utilizar meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento de procedimentos definidos</li> <li>• Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> </ul>

#### 6. RECURSOS EXTERNOS:

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico, internet. Material de escritório diverso. Equipamentos e tecnologias de arquivo. Manual de suporte às bases de dados. Plano de apuramentos de indicadores de apoio ao controlo de gestão. Arquitetura do arquivo geral.