



FORMAÇÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A Arte de Bem Receber

Atendimento ao público com protocolo,
a formação que transforma cada contacto com o cliente num gesto de
marca.

**23 MÓDULOS À ESCOLHA · 3 NÍVEIS · PRESENCIAL OU LICENÇA ·
PT·EN·FR·ES**

E T I Q U E T T E 3 6 0 O N L I N E . C O M

O CONCEITO

Atendimento com protocolo, não «customer service» genérico

Um cliente raramente se lembra do preço com a nitidez com que se lembra de como foi recebido. «A Arte de Bem Receber» traduz os códigos da etiqueta, da hospitalidade e do protocolo para o contacto diário com o cliente, em qualquer sector, em qualquer canal.



O cliente como convidado

A filosofia da hospitalidade aplicada ao balcão, ao telefone e ao digital: receber, escutar e servir com códigos claros, não com sorrisos ensaiados.



Regras, não improviso

Cada lição entrega fórmulas concretas: o que dizer, o que nunca dizer, como agir, dos primeiros 30 segundos à despedida.



Do atendimento à marca

Um mau atendimento custa clientes; um atendimento com protocolo constrói reputação. É a competência com retorno mais visível nas receitas.

«O protocolo não é um conjunto de regras a memorizar. É a arte de fazer os outros sentirem-se respeitados, em qualquer cultura, em qualquer contexto.»

A hospitalidade não é um sorriso ensaiado, é um método. «A Arte de Bem Receber» nasce da metodologia de etiqueta e protocolo da Etiquette360online e aplica-a ao momento decisivo: o contacto com o cliente. Uma abordagem moderna e acessível, que respeita quem serve e quem é servido.

DUAS MODALIDADES

O mesmo programa, duas formas

A empresa escolhe o modelo que melhor serve a sua realidade. Em ambos, cada colaborador recebe as sete obras de referência e o certificado.

FORMAÇÃO PRESENCIAL

O formador vai à sua empresa

- Sessões nas instalações da empresa, em qualquer parte do mundo.
- Módulos, exemplos e vocabulário adaptados ao seu sector.
- Programa à medida, com exercícios e role-plays.
- PT · EN · FR · ES.

Sob consulta

PROGRAMA LICENCIADO

A empresa forma-se internamente

- Licença de uso interno do programa completo, materiais editáveis.
- A equipa forma-se ao seu ritmo, quantas vezes quiser.
- Sem formador presente, sem depender de agenda externa.
- Pagamento único, a licença fica vossa.
- Disponível em 9 línguas: PT · EN · ES · FR · DE · IT · ZH · AR · JA.

A partir de €7,50 / colaborador

O CORPO DE CONHECIMENTO

Uma metodologia ancorada em obras de referência

A formação não nasce de improviso. Assenta num corpo de trabalho próprio, sete obras de etiqueta, protocolo e competência intercultural, do contexto corporativo ao diplomático, disponível em nove idiomas.

**Protocolo
Corporativo**

**Manual de
Protocolo
Diplomático**

**Etiqueta
Universal**

360° à Mesa

**Comunicação
Digital de
Excelência**

**Tradições de
Cortesia**

**Etiqueta
Descomplicada**

**7 OBRAS DE REFERÊNCIA · 9 IDIOMAS · MATERIAL DE APOIO À
FORMAÇÃO**

O PROGRAMA

Um catálogo de 23 módulos, em três níveis

O programa constrói-se a partir de um catálogo de 23 módulos independentes, organizados em três níveis. A empresa escolhe os módulos; nós adaptamos exemplos, casos e vocabulário à sua realidade.

1

Tronco Universal

A primeira impressão, a comunicação verbal e não-verbal, a escuta activa, a imagem pessoal, a gestão de reclamações, o cliente difícil, o atendimento telefónico e digital, o fecho e a fidelização.

2

Módulos Sectoriais

Serviço de luxo, retalho de grande volume, hotelaria (front office e restauração), banca e seguros, saúde e clínicas, serviços públicos, call center.

3

Transversais Premium

A gestão de VIPs e o protocolo de altas entidades, o atendimento intercultural ao cliente internacional, e a liderança de equipas que mantém a excelência depois da formação.

TAMBÉM ONLINE

A Arte de Bem Receber em vídeo

Curso online, sem logística

Vídeo-aulas curtas, módulo a módulo, com abertura e fecho por apresentador. Cada colaborador aprende ao seu ritmo, no computador ou no telemóvel.

Na língua da equipa

Narração em inglês, com legendas em seis línguas — EN · PT · ES · FR · DE · IT — e possibilidade de acrescentar outras línguas que a empresa deseje.

Mensurável e certificado

Progressão lição a lição e questionário no fim de cada módulo, com certificado de conclusão.

À escala da equipa

A mesma formação para toda a equipa, com o mesmo padrão — turnos, lojas dispersas e novas contratações — na plataforma Etiquette360online.

PARA QUEM

Qualquer empresa que tenha clientes

Serviço de luxo e hotelaria

Front office, F&B e restauração, e todo o serviço que se quer distinguir pela forma como recebe.

Retalho de grande volume

Equipas de loja e balcão que lidam com muitos clientes por dia, onde cada contacto conta.

Banca, seguros e saúde

Serviços e clínicas onde o atendimento exige confiança, discrição e cuidado.

Call center e apoio ao cliente

Equipas de atendimento telefónico e digital, a linha da frente da relação com o cliente.

O que a sua empresa recebe

Programa à medida

Quatro a seis módulos do tronco universal, um a dois do seu sector e, opcionalmente, um ou dois premium, entre seis e dez módulos.

As 7 obras por colaborador

Por cada colaborador registado, as sete obras de referência (e-books), incluídas no valor.

Traduzível, a pedido

Na licença, traduzimos os materiais do programa para o idioma de trabalho da sua organização.

Adaptado ao seu sector

Exemplos, casos práticos e vocabulário ajustados à realidade da empresa, à sua marca e ao seu cliente.

Certificado por colaborador

Certificado de participação com a marca da Etiquette360online, com nome, módulos e horas.

Actualizações incluídas

As correcções e melhorias do autor são incluídas, sem custo adicional.

O que a licença permite

Aplica-se à modalidade Programa Licenciado. Pagamento único, sem renovação anual, porque o protocolo é matéria estável.

A sua empresa **PODE**

- Usar os módulos para formar os colaboradores internamente.
- Conduzir a formação quantas vezes quiser, ao seu ritmo.
- Adaptar e traduzir os materiais ao seu sector e idioma.
- Receber, sem custo, as correcções e actualizações do autor.

A sua empresa **NÃO PODE**

- Revender, partilhar ou distribuir fora da organização.
- Publicar os conteúdos online.
- Remover o nome e o copyright do autor.
- Apresentar o programa como formação própria.

COMO FUNCIONA

À medida, sem complicar

1

A empresa escolhe

Quatro a seis módulos do tronco universal, um a dois do seu sector e, opcionalmente, um ou dois premium.

2

Nós adaptamos

Exemplos, casos práticos e vocabulário ajustados à sua realidade, à sua marca e ao seu cliente.

3

A equipa pratica

Presencial: um ou dois dias, com exercícios e role-plays. Licença: a organização forma internamente, quando quiser.

4

Registo e certificados

Registam-se os colaboradores para receberem as obras de referência e o certificado.



PRÓXIMO PASSO

Vamos desenhar o seu programa de atendimento?

Diga-nos o sector e o tamanho da equipa; devolvemos uma proposta à medida, por escrito, em 24 horas, com o âmbito de módulos e o investimento.

PEDIR PROPOSTA

info@etiquette360online.com · etiquette360online.com