

# Prestar Assistência a Clientes em Campo de Golfe

**Formação Modular Certificada**  
**Área AEF - 811 | UC00062**

[www.dual.pt](http://www.dual.pt)



## Realizações

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- Esclarecer o cliente acerca dos equipamentos de golfe e instalações;
- Utilizar as funcionalidades da aplicação informática de registo de resultados e *handicaps*;
- Cobrar os serviços prestados;
- Aplicar estratégias de gestão de reclamações.

## Destinatários

• Esta formação destina-se a **pessoas ativas residentes no Algarve** (empregados e desempregados), com idade igual ou superior a 18 anos e **com pelo menos o 9º ano de escolaridade**.

## Recursos/ Requisitos

- Os formandos deverão ter os seguintes equipamentos, para poderem frequentar a formação:
  - Portátil/ computador com internet (utilizar preferencialmente o browser Chrome ou Firefox), web câmara e auriculares (ou colunas e microfone).

## Metodologia

Este curso baseia-se em:

- Exposições de sínteses metodológicas;
- Análise de situações reais e casos concretos (exemplos de problemas vivenciados pelos participantes no seu dia-a-dia);
- Resolução de exercícios e casos práticos;
- Grupos de trabalho com partilha de experiências;
- Brainstorming e exercícios de role-play.

## Avaliação

- Avaliação contínua de participação em sessão e realização de um teste de avaliação escrito e/ou trabalho prático.
- Para a conclusão com sucesso, é necessário um resultado positivo na avaliação e uma assiduidade mínima de 90% da duração total do curso.

## Valor

**Participação gratuita** (Formação financiada pelo Programa Regional ALGARVE 2030).

## Apoios

- Pagamento de subsídio de alimentação, no valor diário de 6,15€, caso o formando esteja presente em pelo menos 3 horas de formação diária;
- Bolsa de formação, no caso de desempregados de longa duração (+ de 1 ano), que não estejam a receber subsídios por parte da Segurança Social;
- Seguro de acidentes pessoais.

## Local e Datas de Realização

 Duração: 25 horas

**Regime de formação:** E-learning (sessões online/ síncronas)

 Plataforma de e-learning da DUAL/ Zoom

## Formação Modular Certificada - UC00062

# Prestar Assistência a Clientes em Campo de Golfe

### Conteúdos

#### Conhecimentos

- Receção de campos de golfe - conceitos e princípios.
- Organização da receção do campo de golfe - secretariado e arquivo - e documentação de registo dos serviços.
- Procedimentos relativos ao aluguer dos equipamentos de golfe.
- Características dos equipamentos de golfe.
- Funcionamento do golfe - terminologia, regras, equipamentos, etiqueta do golfe.
- Tipologia de clientes de campos de golfe - características e necessidades.
- Técnicas de atendimento e comunicação ao cliente via canais convencionais - presencial e telefone - e canais online - email, site, redes sociais, extranets, outros.
- Tabelas de preços e condições do aluguer de material de golfe.
- Normas de contabilidade e faturação para cobrança dos serviços prestados.
- Sistema informático e funcionalidades do sistema de registo de resultados e handicaps.
- Gestão das reclamações dos clientes - conceitos e princípios.
- Gestão das situações de reclamação – estratégias e procedimentos.

#### Aptidões

- Descrever os equipamentos de golfe e suas finalidades ao cliente.
- Interpretar os procedimentos e normas aplicáveis ao aluguer dos equipamentos de golfe.
- Arquivar os documentos e tratar da informação referente à área do golfe na receção.
- Acolher e saudar o cliente.
- Informar e esclarecer o cliente sobre os horários, serviços e produtos disponíveis.
- Aconselhar, registar e encaminhar o cliente.
- Registar o aluguer dos equipamentos de golfe.
- Registar os resultados e handicaps do cliente.
- Atualizar as tabelas de preços.
- Efetuar a cobrança dos serviços prestados ao cliente.
- Utilizar as funcionalidades do sistema informático.
- Selecionar os mecanismos existentes para encaminhar e/ou solucionar situações de reclamação.

#### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Iniciativa.
- Empenho.
- Sentido de organização.
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Sentido crítico.
- Controlo emocional perante situações de reclamação.

**Duração: 25 horas**