

FORMAR PARA A EMPREGABILIDADE:

# **A Arte de Bem-Receber nos Açores**

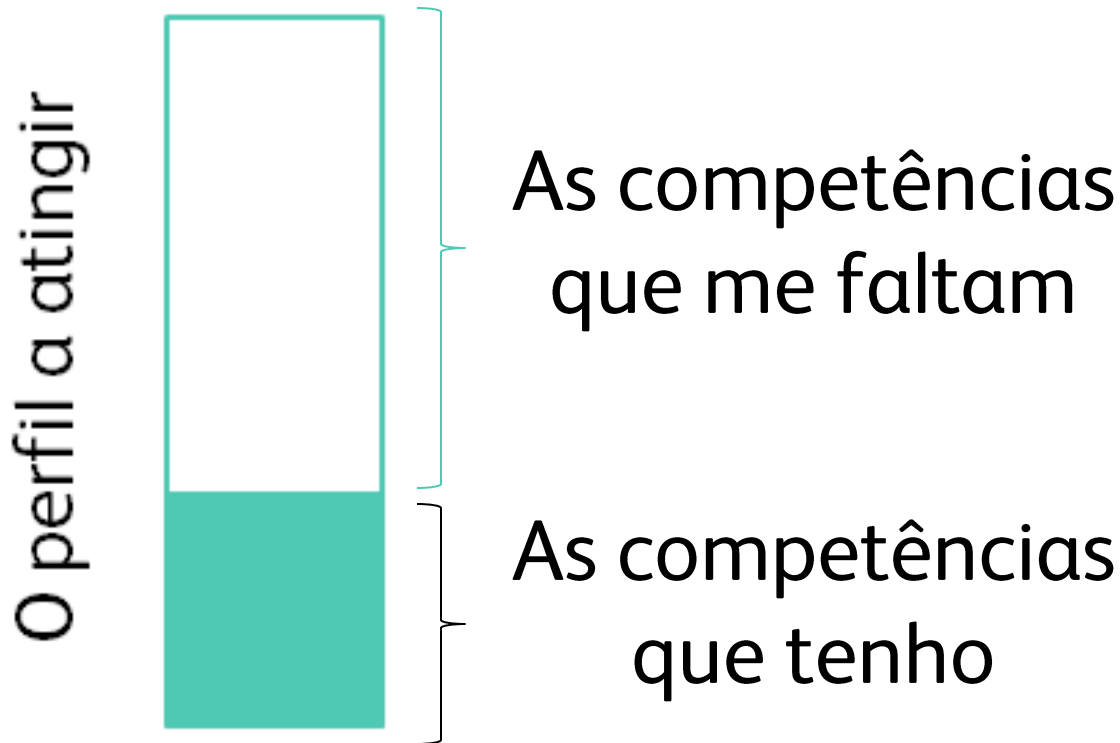
# Formar para a empregabilidade



# Formar para a empregabilidade



## Busca contínua pelo desenvolvimento



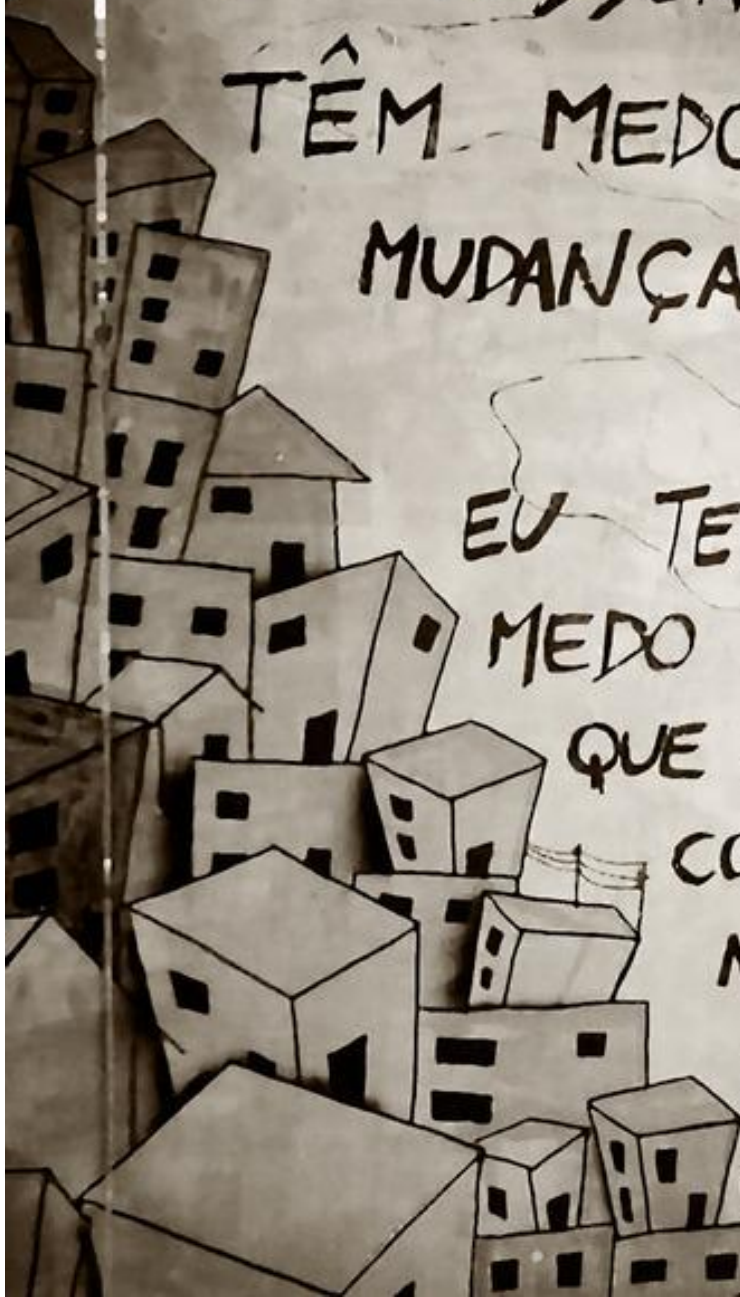
## Busca contínua pelo desenvolvimento

O perfil a atingir



As competências  
que me faltam

*Qual a origem deste gap entre o  
perfil ideal e o perfil que tenho?*



AS PESSOAS  
TÊM MEDO DAS  
MUDANÇAS ...

EU TENHO  
MEDO DE  
QUE AS  
COISAS  
NUNCA  
MUDEM."

(Chico Buarque)





# Passos Coelho avisa turismo açoriano que “não há todo o tempo” para agarrar “oportunidade” de crescer com as low-cost

## Primeiro-Ministro dá um prazo de dois anos aos empresários

Na inauguração da Bolsa de Turismo de Lisboa (BTL 2015) o Primeiro-Ministro entrou no stand dos Açores e falou directamente para os empresários da Região avisando que terão no máximo dois anos para apresentar “uma oferta que satisfaça” os turistas.

Durante a visita de inauguração da BTL, o Primeiro-Ministro de Portugal no stand dos Açores onde, há falta de qualquer membro do Governo Regional dos Açores, falou com o Presidente da Associação de Turismo dos Açores e com o Presidente da Câmara do Comércio e Indústria de Angra do Heroísmo.

“Espero que seja uma oportunidade que se agarre bem e não há todo o tempo para fazer isso”, avisou Passos Coelho referindo-se à liberalização das rotas aéreas de Ponta Delgada e Terceira. “Se houver uma demonstração positiva nisso, damos o primeiro passo”.



## Low-cost marcam presença no stand dos Açores

SATA, TAP, EasyJet e Ryanair estão lado a lado na Bolsa de Turismo de Lisboa (BTL), mais concretamente no stand de promoção dos Açores. Em vez de estarem, como tem acontecido nos últimos anos, no stand da ANA Portugal, as companhias low-cost aceitaram o desafio da Associação de Turismo dos Açores.

As companhias low-cost anunciam tarifas mais baratas para os Açores, efectuam reservas e vendem passagens individuais ou de grupo. Os representantes das companhias

O *gap* entre perfil ideal e perfil real é originado pela mudança:

- Mercado de trabalho
- Tecnologia
- Contexto social

***E... O Ritmo Açoriano?***



Compreender a origem deste *gap* permite definir as ações a empreender para o colmatar:

- Treino / Formação
- Experiência prática
- Conhecimentos
- Forma de estar





QUE DESAFIOS?





Taxas de ocupação

Visitas mais curtas e recorrentes

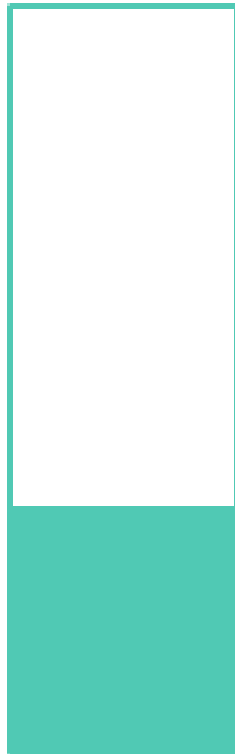
Gerir Expectativas

Manter o 'charme rústico'

QUE DESAFIOS?

## O Caso Açoriano...

Bem Receber de  
excelência

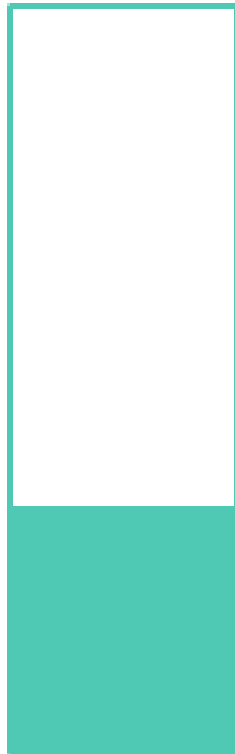


As competências  
que me faltam

*O que me falta para atingir o grau  
de excelência?*

## O Caso Açoriano...

Bem Receber de  
excelência



As competências  
que me faltam

*Como posso colmatar esta  
diferença?*



# Talenting™ Azores Spring Sessions' 15

15 de Maio de 2015

---

Royal Garden Hotel, Ponta Delgada









**talenter.**  
academy

talenting™ welcome

# Azores Hotels' Art

## Training Program

O **Azores Hotels' Art** é um programa de formação e colocação de profissionais no universo hoteleiro da região dos Açores.

**Venha desenvolver o seu talento e candidate-se ao seu próximo emprego!**

### Table Art | Restaurante e Banquetes

PÚBLICO-ALVO | Candidatos/as à função de empregados/as de mesa/bar  
DURAÇÃO | 24 Horas (12 horas teóricas e 12 horas em contexto de trabalho)  
INSCRIÇÃO | 40€ (condições especiais para estudantes e desempregados/as inscritos/as no IEFP)

### Crown Art | Copa

PÚBLICO-ALVO | Candidatos/as à função de copeiros/as  
DURAÇÃO | 16 Horas (8 horas teóricas e 8 horas em contexto de trabalho)  
INSCRIÇÃO | 30€ (condições especiais para estudantes e desempregados/as inscritos/as no IEFP)

### Room Art | Serviço de Andares

PÚBLICO-ALVO | Candidatos/as à função de empregados/as de andares  
DURAÇÃO | 24 Horas (12 horas de formação teórica e 12 horas de formação prática)  
INSCRIÇÃO | 40€ (condições especiais para estudantes e desempregados/as inscritos/as no IEFP)







**talenter.**  
academy

talenting™ welcome

## Minimizing Distances

Vivemos numa época em que as distâncias entre empresa e cliente deixam de ser medidas em quilómetros, e passam a ser aferidas na medida do «Compreendo e faço-me compreender?». Apostar na formação em línguas permite diminuir as distâncias e construir, passo a passo, o caminho para níveis exemplares de desempenho.

### **In English | Inglês em hotelaria/restauração**

**PÚBLICO-ALVO** | Candidatos à função de profissionais de hotelaria e restauração

**DURAÇÃO** | 16 Horas (*formação teórica com prática simulada*)

**INSCRIÇÃO** | 55€ (*condições especiais para estudantes e desempregados inscritos no IEFP*)

### **In English | Inglês no Atendimento**

**PÚBLICO-ALVO** | Profissionais do atendimento ao público

**DURAÇÃO** | 16 Horas (*formação teórica com prática simulada*)

**INSCRIÇÃO** | 55€ (*condições especiais para estudantes e desempregados inscritos no IEFP*)





**talenter.**  
academy

talenting™ welcome

## Welcome to Azores

A academia dedicada à arte de bem receber pretende dar resposta a uma das maiores necessidades do sector da hospitalidade e dos serviços: garantir a satisfação do cliente.

### Customer Care | Atendimento

PÚBLICO-ALVO | Candidatos à função de profissionais de atendimento ao público

DURAÇÃO | 16 Horas (formação teórica com prática simulada)

INSCRIÇÃO | 40€ (condições especiais para estudantes e desempregados inscritos no IEFP)

### Customer Complaints | Gestão de Reclamações

PÚBLICO-ALVO | Profissionais do atendimento ao público

DURAÇÃO | 16 Horas (formação teórica com prática simulada)

INSCRIÇÃO | 40€ (condições especiais para estudantes e desempregados inscritos no IEFP)







Requalificação de espaços

Formação Profissional

Inovação e Empreendedorismo

Desenvolvimento Sustentável

QUE RESPOSTAS?

FORMAR PARA A EMPREGABILIDADE:

# **A Arte de Bem-Receber nos Açores**