

Técnico/a de Turismo Ambiental e Rural

Nível QNQ/QEQ (4)

Código (812188)

Criada em 2008-03-07

Data da última alteração 2020-07-22

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 812 - Turismo e Lazer

PONTOS DE CRÉDITO: 200,25

DESCRIÇÃO DA QUALIFICAÇÃO: Executa serviços de receção em alojamento rural e de informação, organização e animação de eventos, participando na aplicação de medidas de valorização do turismo em espaço rural.

OBSERVAÇÕES:

Perfil Profissional

O que faz?

1. Colaborar na conservação, proteção e valorização dos espaços naturais e rurais.
 - 1.1. Participar na implementação medidas de proteção e conservação da natureza;
 - 1.2. Propor soluções para uma boa gestão dos recursos naturais, tendo em vista a sua utilização na atividade turística;
 - 1.3. Assegurar o respeito pelo ambiente e a utilização sustentada dos recursos naturais;
 - 1.4. Promover práticas que visem a recuperação dos espaços naturais e rurais;
 - 1.5. Adaptar as práticas inerentes à conservação e preservação da natureza à atividade turística a desenvolver.
2. Organizar e efetuar o atendimento e a receção de clientes em alojamento rural.
 - 2.1. Organizar as operações de reserva em função dos pedidos e planifica a ocupação e a distribuição dos serviços;
 - 2.2. Efetuar o serviço de *check-in*, nomeadamente o acolhimento dos clientes, distribuição de quartos, registos manuais ou informático, entrega de chaves ou de cartão magnético;
 - 2.3. Efetuar o atendimento telefónico, a distribuição de correspondência, os câmbios de moeda, a aguarda de bagagem e de valores, entre outros segundo as normas pré-estabelecidas;
 - 2.4. Prestar informações sobre equipamentos e serviços complementares do alojamento, restauração, animação, transporte, entre outros;
 - 2.5. Prestar informações turísticas sobre o património ambiental e rural, assim como sobre o património histórico, cultural e etnográfico e gastronómico da região;
 - 2.6. Contactar com os clientes, de forma a identificar possíveis anomalias e avaliar o seu grau de satisfação com o serviço prestado;

2.7. Atender a reclamações e sugestões dos clientes, identificando as suas necessidades e expectativas e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico;

2.8. Efetuar o *check-out* (faturação dos consumos internos, pagamento dos débitos de acordo com várias modalidades, recolha de chaves ou do cartão magnético).

3. Organizar e dinamizar atividades de animação ambiental e rural, em espaços abertos e/ou fechados, de acordo as necessidades e as motivações dos clientes.

3.1. Elaborar programas de animação ambiental e rural, definindo, nomeadamente, as atividades a realizar, os objetivos a alcançar, a duração de cada atividade, o alojamento e o orçamento;

3.2. Conduzir briefings antes da realização das atividades de animação ambiental e rural, de modo, nomeadamente, a prestar informações e a fornecer orientações sobre as atividades a realizar e os procedimentos de segurança a aplicar, assim como, a preparar os participantes para eventuais imprevistos que possam ocorrer e assegurar formas de atuação correctas;

3.3. Efetuar a comercialização dos produtos do turismo de natureza, nomeadamente, informando os clientes sobre as opções possíveis e as alternativas, calculando tarifas, preços, condições especiais e encargos adicionais e acordando as condições de pagamento.

4. Efetuar ou colaborar na prospeção de novos clientes, assim como na gestão da carteira de clientes.

5. Elaborar relatórios e outros documentos de controlo, relativos à sua atividade.

6. Prestar os primeiros socorros e os cuidados básicos de saúde e bem-estar.

Que competências tem?



Conhecimentos

1. Noções de:

1.1. Direito e política do ambiente.

1.2. Técnicas de gestão de clientes.

1.3. Divulgação e promoção de atividades de animação turística.

1.4. Mercado turístico nacional e internacional.

1.5. Técnicas de primeiros socorros.

1.6. Segurança, higiene e saúde

1.7. Planeamento e organização do trabalho.

1.8. Ecologia, botânica e zoologia.

2. Conhecimentos de:

2.1. Legislação turística.

2.2. *Marketing* turístico.

2.3. Interpretação de paisagem (cartografia e orientação).

2.4. Geografia.

2.5. Ambiente e desenvolvimento rural.

2.6. Turismo de natureza.

2.7. Relações interpessoais e comunicação.

2.8. Língua inglesa e outra língua estrangeira (conversação fluente e utilização de vocabulário técnico específico).

2.9. Comercialização de atividades de animação turística (tarifários, taxas, descontos, reservas e faturação de atividades de animação turística).

2.10. Informática aplicada à atividade turística.

2.11. Técnicas de venda e de negociação.

2.12. Técnicas de atendimento e receção de clientes.

2.13. Informação turística.

3. Conhecimentos aprofundados de:

3.1. Normas de segurança e regras ambientais.

3.2. Regras e normas de utilização de espaços naturais e zonas rurais.

3.3. Especificidades dos espaços naturais e zonas rurais.

3.4. Jogos e atividades a praticar em espaços naturais e zonas rurais.

3.5. Técnicas de condução de *briefings*.

3.6. Técnicas de animação turística no turismo de natureza.

3.7. Técnicas de serviço de receção.

3.8. Sistemas de gestão de reservas.

Aptidões

1. Pesquisar e interpretar informações sobre recursos e as potencialidades turísticas locais e regionais (gastronomia, interesses culturais e históricos, ...).

2. Pesquisar e interpretar os principais problemas ambientais globais e respetivas causas.

3. Aplicar as técnicas de atendimento e acolhimento do clientes, explicitando as normas e regras de protocolo.

4. Utilizar ferramentas informáticas para o processamento de reservas, registos de dados, entre outros.

5. Identificar, seleccionar e preparar roteiros, itinerários e informações de interesse turístico sobre determinada espaço rural.

6. Definir atividades de animação de turismo de natureza ambiental e rural de acordo com as características, necessidades e expectativas dos clientes.

7. Identificar as tendências de evolução de tipos e segmentos de turismo, bem como, de novos programas e produtos turísticos.

8. Identificar as motivações e interesses dos clientes de forma a propor-lhes os produtos e serviços mais adequados.

9. Utilizar os métodos e as técnicas de promoção das atividades turísticas.

10. Identificar e definir atividades de animação ambiental e rural a inserir nos programas de animação turística.

11. Utilizar os métodos e as técnicas de comercialização das atividades de animação turística a desenvolver em espaços naturais e zonas rurais.

12. Aplicar as técnicas de comunicação.

13. Aplicar as técnicas de venda e de negociação.

14. Utilizar os procedimentos adequados à emissão de bilhetes, *vouchers* e outra documentação.

15. Utilizar os procedimentos necessários à faturação dos produtos e serviços e à emissão de faturas.

16. Aplicar as técnicas de avaliação da qualidade do serviço.

17. Aplicar os procedimentos adequados à resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.

18. Aplicar as técnicas de condução de *briefings*.

19. Aplicar as técnicas de animação turística em espaços naturais e zonas rurais.

20. Aplicar as técnicas de primeiros socorros em situações de emergência.

21. Utilizar as técnicas e os instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades de animação turística desenvolvidas em espaços naturais e zonas rurais.

22. Aplicar as normas de segurança, higiene, saúde e proteção ambiental respeitantes à atividade profissional.

23. Aplicar as normas de sensibilização e preservação ambientais e rurais, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida das populações.

24. Aplicar as normas e os procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade.

Atitudes

1. Comunicar, a nível interno e externo à organização, com interlocutores diferenciados.

2. Facilitar o relacionamento interpessoal a nível interno e externo à organização.

3. Agir e fazer agir em conformidade com as normas de segurança, higiene, saúde e proteção ambiental no exercício da sua atividade profissional.

4. Demonstrar rigor e responsabilidade no cumprimento das normas e dos procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade no exercício da sua atividade profissional.

5. Demonstrar empenho, responsabilidade e iniciativa no sentido de encontrar soluções adequadas para a resolução de problemas.

6. Liderar, animar e motivar os clientes para a utilização dos serviços da organização.

7. Gerir conflitos.

8. Adaptar-se a diferentes clientes (comportamento e expectativas, ...) e contextos de trabalho.

9. Decidir em tempo útil de forma a resolver situações imprevistas.

10. Trabalhar com orientação para objetivos e sob pressão de prazos.

Como se pode aceder à qualificação?

FORMAÇÃO

RECONHECIMENTO DE
COMPETÊNCIAS