

Certificamos para os devidos fins, que **ANNE KAROLINE EDWARD PASSOS PEREIRA** portador(a) do **CPF: 100.528.706-69** concluiu com êxito na instituição **EDUNE CURSOS ESCOLA WEB** o curso livre de aperfeiçoamento:

AGENTE DE RECEPÇÃO ACOLHEDOR

Em **10/06/2025** com carga horária de **30 HORAS**, nos termos da Lei nº 9394/96, do Decreto Presidencial nº 5.154, de 23 de julho de 2004, Art 1º e 3º e de acordo com as normas do Ministério da Educação (MEC) pela resolução CNE nº 04/99, Art 11.

O presente documento foi registrado sob o número **11034341453466601202506**, em folha **1789** do livro nº **1** desta instituição de ensino conforme listagem publicada no diário eletrônico no site Edune Cursos

Arujá - SP, 10 de junho de 2025

Para verificar a autenticidade deste certificado acesse www.edunecursos.com.br/certificados e digite o código: **11034341453466601202506**



CAIO VINÍCIO DE OLIVEIRA
Diretor da Edune Cursos
40.151.836/0001-01

Assinado eletronicamente

**ANNE KAROLINE EDWARD
PASSOS PEREIRA**
CPF: 100.528.706-69



ABED

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Certificado válido conforme Lei 9.394/96
e Decreto 5.154/2004



Conteúdo Programático

Introdução ao papel de um agente de recepção acolhedor e etiqueta profissional
Habilidades de comunicação eficaz e colaboração com a equipe
Desenvolvimento de empatia e compreensão de diferentes tipos de personalidades
Gerenciamento de tempo
organização e gestão de estresse
Atendimento das necessidades dos hóspedes
incluindo solicitações especiais
Adaptação a diferentes culturas e respeito à privacidade dos hóspedes
Lidando com reclamações e situações difíceis
Conhecimento dos serviços e atrações turísticas locais
Protocolos de segurança e situações de emergência médica
Atendimento telefônico e etiqueta de vestimenta
Gerenciamento de reservas e uso de sistemas de reservas
Habilidades de venda e gestão de pagamentos
Gerenciamento de avaliações e reclamações online
Práticas de limpeza e higiene
Cultivo de relações de longo prazo com os hóspedes
Conhecimento das políticas e procedimentos internos do estabelecimento
Estratégias para se manter atualizado sobre as tendências do setor hoteleiro
Desenvolvimento de habilidades de upselling e gestão de reservas de software

Curso: Agente de Recepção Acolhedor

Nome: ANNE KAROLINE EDWARD PASSOS PEREIRA

Carga Horária: 30 horas

Nota da Avaliação: 9

Frequencia: 100% de frequencia

Número do Certificado: 11034341453466601202506

Local e Data de Emissão: Arujá - SP, 10 de junho de 2025

REGULAMENTAÇÃO PARA EMISSÃO DESTE CERTIFICADO

APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E HABILIDADES NO TRABALHO
ARTIGO 41 DA LDB - LEI 9.394 DE 1996

ART.41: O CONHECIMENTO ADQUIRIDO NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA, INCLUSIVE NO TRABALHO, PODERÁ SER OBJETO DE AVALIAÇÃO, RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO PARA PROSSEGUIMENTO OU CONCLUSÃO DE ESTUDOS. (REDAÇÃO DADA PELA LEI Nº11.741. DE 2008).



CAIO VINÍCIO DE OLIVEIRA

Diretor da Edune Cursos
40.151.836/0001-01

Certificado válido conforme Lei 9.394/96
e Decreto 5.154/2004



Edune