Eticlass

BRITISH Butler INSTITUTE®

CHANGING PEOPLE'S LIVES

Bearer of The Crest®

BRITISH BUTLER INSTITUTE
AUTHORISED LICENSEE

Excelência em Serviços e Hospitalidade

BRITISH Butler INSTITUTE®

CHANGING PEOPLE'S LIVES

Excelência em Serviços e Hospitalidade

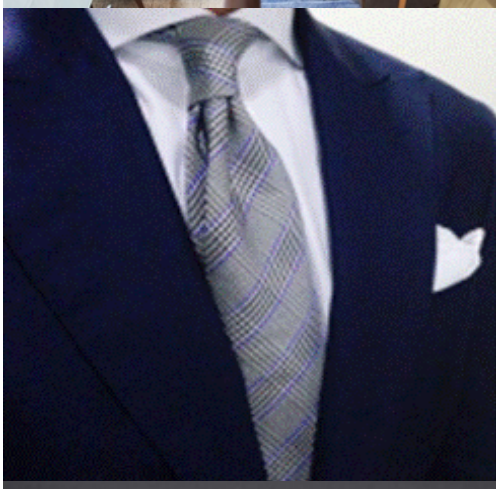
British Butler Institute foi reconhecido como líder mundial em Treinamentos em Hospitalidade nos segmentos de governança, etiqueta e atendimento - residencial e corporativo. O Instituto está presente em 18 países ao redor do mundo e treina profissionais, com as mais recentes habilidades necessárias para atender e superar os novos padrões internacionais de serviço.

São especialistas em atendimento ao cliente, com uma ampla gama de competências e know-how desenvolvidos ao longo de muitos anos de experiência, trabalhando para a realeza, celebridades, ícones de negócios, hotéis de luxo, super iates, residências de luxo e clientes de todas as nacionalidades.

O Sr. Gary Williams, Diretor da British Butler Institute, supervisiona pessoalmente todo o conteúdo dos cursos, para garantir que a metodologia mais relevante e atual seja transmitida com os mais altos padrões internacionais

Excelência em Serviços e Hospitalidade

- Postura. Apresentação pessoal.
- O que o(a) torna um(a) *Front of House* profissional.
- Habilidade da linguagem polida profissional - palavras e frases.
- Princípios básicos de comportamento e detalhes práticos da postura.
- Antecipação e Consistência.
- Escutar e agir.
- A Importância do detalhe.
- Compreender as expectativas dos hóspedes VIP e celebridades.
- Paixão por Excelência - 10 passos.
- Os 15 passos para uma completa confiança.
- Excelência profissional do Concierge.
- Encontrar, cumprimentar e despedir - itens essenciais.
- Como lidar com um convidado difícil - os 6 passos
- Excelência em "*Turn Down*" (preparação noturna de dormitório).
- SOP - Histórico de preferências do convidado.
- Apartamentos – *check list* de ambientes
- Como fazer e desfazer malas.
- Vinho e Champagne - Apresentação e Serviço.



- Eventos formais: marcação de lugares e precedência à mesa.
- Cadeiras e Guardanapos – correta disposição e apresentação.
- Serviço e apresentação de bandeja de bebidas.
- Serviço à Inglesa - *Silver Service*.
- Excelência em jantares casuais.

No final da tarde do último dia: Graduação com entrega de certificados.

Curso de 3 dias.

Intervalos com Café e Chá incluídos.

Instrutor: Gary Williams (Diretor do British Butler Institute).

Data: De 4 a 6 de abril de 2022.

Horário: 09h30 as 16h.

Local:
INTEGRAÇÃO ESCOLA DE NEGÓCIOS
Rua Manoel Guedes,504 – Jardim Europa
04536-908 - São Paulo - SP.

Idiomas: O curso será ministrado em português e inglês, com tradução simultânea.

Contato:
alexandra@eticlass.com.br
admin@britishbutlerinstitute.com