



Certificamos que o aluno (a)
DANILLO AUGUSTO MONTEIRO SILVA

concluiu o treinamento de
Espanhol Instrumental

Com uma carga horária de **48 horas**
realizado no período de
12 de novembro de 2024 a 03 de junho de 2025.

Jorge Freitas - Diretor Geral

Conteúdo Programático:

Introdução ao Espanhol para Hotelaria

- Noções básicas de pronúncia e entonação
- Vocabulário essencial (saudações, despedidas, apresentações)
- Frases úteis no atendimento inicial ao hóspede

Código de conduta e política da empresa

- Diálogos no processo de check-in e check-out
- Perguntas frequentes dos hóspedes
- Informações sobre horários, reservas e serviços do hotel

Serviços de quarto e atendimento ao cliente

- Vocabulário sobre serviços de quarto, amenities e facilidades
- Como lidar com pedidos e reclamações dos hóspedes
- Frases para recomendações e sugestões de passeios e serviços

Restaurante e serviços de alimentos

- Vocabulário relacionado a cardápios, alimentos e bebidas
- Atendimento em restaurantes, bares e cafés do hotel
- Como descrever pratos, sugerir opções e lidar com pedidos especiais

Situações de emergência e atendimento especial

- Vocabulário e frases para emergências gerais
- Como lidar com hóspedes com necessidades especiais
- Expressões de cortesia e formalidade no atendimento