

Curso: Acolhimento e Fidelização de Públicos

Almada 19 de fevereiro de 2018

Há pormenores que muitas vezes escapam quando nos referimos ou tratamos do acolhimento ao público. Se pensarmos nas nossas próprias experiências, não só como espectadores, visitantes de museus e instituições, mas sim como clientes e consumidores, rapidamente percebemos que a simpatia, o bem receber e atender não têm preço. Sentir que somos bem-vindos e que quem nos recebe faz um esforço para que a nossa visita seja uma experiência positiva, muitas vezes, tem um maior impacto do que o espetáculo, exposição ou espaço que visitamos. É comum referirmos que o conteúdo pode até nem ter sido o melhor, mas que o conjunto compensou a visita e o mesmo se aplica inversamente. Há também as vezes que apreciamos os conteúdos, mas a visita orientada, por exemplo, é tão insatisfatória que causa uma certa relutância em voltar ao mesmo espaço, mesmo que os conteúdos se alterem. Para além da nossa falta de vontade de regressar, menor é a probabilidade de recomendarmos ou darmos nota positiva a um espaço que não nos saiba acolher.

Com este curso, para além de aprender alguns conceitos novos, reforcei muitas das ideias que já tinha, e conhecimentos adquiridos noutras formações e debates da Acesso Cultura.

É importante relembrar às pessoas a importância de saber receber, acolher e acarinar. Saber que há uma preocupação com o nosso bem-estar e com a qualidade da nossa “estadia” em determinado espaço, para além de apaziguador, é uma grande condicionante para o possível regresso e para a recomendação a outros.

Com toda a “concorrência” que existe nos dias de hoje, seja ela com as mesmas características ou completamente diferentes, mas que fazem com que as pessoas tenham de repartir a sua atenção e tempo é preciso ter bem presente o que é necessário para colmatar as falhas que nos possam ser apresentadas. Melhor que solucionar os

erros é antecipa-los. Pormo-nos no lugar do outro e fazer esse exercício de reflexão pode ser uma excelente estratégia de atuação.

Este curso, tal como já foi referido, para além de reforçar ideias, que deveriam ser óbvias para os profissionais da área, veio mostrar novas abordagens e formas de acolher e fidelizar públicos. Muitas delas simples e de fácil implementação.

Uma vez mais, obrigado Acesso Cultura por mais esta oportunidade de formação e troca de ideias.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "André Melo", is centered above a horizontal line.

André Melo

Comprovativos de Despesa

NºDoc	Entidade	Data	Finalidade	Valor
PT1000913268	RYANAIR	25-12-2017	Viagem Ponta Delgada > Lisboa > Ponta Delgada	118,28€
FA2018/436	Hostel4U	18-12-2018	Estadia em lisboa	40,72€

Total: 159€

Digitalizações

RYANAIR

Ref da reserva:
HT2J8J

Recibo: **1000913268**
Versão: **Original**

Para:
Andre Melo
Gramas de Baixo 32
Ribeira Grande
Portugal
IVA: 238330915

De:
Ryanair DAC,
Rua Alexandre Herculano,
N508,
1250-011 Lisboa,
Portugal
IVA: PT980489806

Data da transação: **25 dez 2017**
Tipo de pagamento: **Eletrónico**

Data de emissão: **25 dez 2017**
Moeda da reserva: **EUR**
Pago: **118,28 EUR**

Item	Valor líquido	Taxa de IVA	Valor do IVA	Valor bruto
Tarifa	€118,28	0,00%	€0,00	€118,28
Total	€118,28		€0,00	€118,28

Ryanair DAC (Company No. 104547). Registered in the Republic of Ireland

RYANAIR

© 2017 Ryanair DAC. [Termos e Condições](#) [Política de privacidade](#) [Contacte-nos](#)

HOSTEL4U

Hostel 4 U -Gestão e In
 Contribuinte N.º: 5095C
 Rua das Pedras Negras , 61-5º
 Lisboa
 1100-402 Lisboa
 Telef. 351 218874204 Fax. 351 218875423
 Capital Social 15.000,00 EUR
 Cons. Reg. Com. Lisboa
 Matricula N.º 509508995
 info@hostel4ulisbon.com
 www.hostel4ulisbon.com

Exmo.(s) Sr.(s)
 Cliente Final
 André Melo

Pág. 1/1

Factura FA 2018/436

							Original
V/N.º Contrib.	Requisição	Moeda	Câmbio		Data		
238330915		EUR	1,00		2018-02-18		
Desc. Cli.	Desc. Fin.	Vencimento	Condição Pagamento				
0,00	0,00	2018-02-18	Cartao Db/Cr				
Artigo	Descrição	Qtd.	Un.	Pr. Unitário	Desc.	IVA	Valor
D	Diária AL	1,00	UN	38,72	0,00	6,00	38,72
TAXA	taxa municipal turistica/City tax/Taxe de sejour	2,00	UN	1,00	0,00	(16) 0,00	2,00

b+SE-Processado por Programa Certificado n.º 1449/AT / FA 2018/436 / © PRIMAVERA BSS /

Quadro Resumo de Impostos (IVA Incluído à Taxa)				Mercadoria/Serviços
Taxa/Valor	Incid./Qtd.	Total	Motivo Isenção	Descontos Comerciais
IVA (0,00)	(16)	2,00	0,00	Desconto Financeiro
IVA (6,00)		36,53	Isento Artigo 9º do CIVA	Portes
		2,19		Outros Serviços
				Adiantamentos
				IEC/Outras Contribuições
				IVA
				2,19
				Acerto
				0,00

Carga
 N/ Morada - 2018-02-18 / 13:26
 Rua das Pedras Negras , 61-5º

Descarga
 V/ Morada

Total (EUR) 40,72

Lisboa
 1100-402 Lisboa
 Portugal (Lisboa)