



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DA CAPARICA  
PLANIFICAÇÃO ANUAL- 2020-2021  
CURSO: PROFISSIONAL  
DISCIPLINA: Comunicar em INGLÊS - SRA  
ANO: 3º



Semestres	Nº de aulas Previstas
1º	32
2º	18
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

ÁREAS TEMÁTICAS/SITUACIONAIS		Nº DE AULAS
UFCD - 3436 - Língua inglesa - Serviço de Reservas e Apoio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apresentação e organização do ano letivo</li><li>• Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio<ul style="list-style-type: none"><li>• No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet</li><li>• No pedido de preçários</li><li>• Na negociação e tomada de decisões</li><li>• No tratamento de agendamentos, cancelamentos, de no-show e de overbooking</li><li>• Na confirmação de reservas</li><li>• Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers</li></ul></li></ul>	50