

## English for Waiters – Comunicação Profissional na Restauração



CENTRO DE ESTUDOS  
Dantas Rodrigues

### Área de Formação

222 – Línguas e Literaturas Estrangeiras

### Objetivos Gerais

No final da formação, o/a formando/a deverá demonstrar capacidade para comunicar eficazmente em inglês com clientes em contexto de restauração, através de simulações práticas de situações de atendimento, recolha de pedidos e gestão de reclamações, utilizando vocabulário e expressões adequadas em, pelo menos, 80% das interações simuladas.

### Objetivos Específicos

No final da ação de formação os formandos deverão ser capazes de:

- Acolher e conduzir clientes à mesa em inglês, simulando a receção de clientes com e sem reserva, num contexto de restaurante, utilizando expressões de saudação, cortesia e vocabulário de acolhimento de forma adequada e compreensível em 80% das situações.
- Demonstrar capacidade para apresentar a ementa, recolher pedidos e prestar informações sobre pratos e bebidas em inglês, em simulações de atendimento direto ao cliente, usando frases adequadas, estrutura gramatical correta e vocabulário apropriado em, pelo menos, 75% das interações.
- Demonstrar competência para prestar atenção durante o serviço, gerir reclamações e apresentar a conta em inglês, em contextos simulados de interação com o cliente, utilizando expressões adequadas e mantendo tom profissional e empático em 80% das situações avaliadas.
- Aplicar expressões de cortesia e empatia em inglês, em simulações de comunicação com diferentes tipos de cliente, demonstrando fluência, entoação e adequação linguística em, pelo menos, 80% das interações.

### Destinatários

Profissionais da área da restauração e hotelaria, nomeadamente empregados de mesa, chefes de sala e outros colaboradores com funções de atendimento ao público, bem como pessoas que pretendam desenvolver competências linguísticas em inglês aplicadas ao contexto de serviço e atendimento em ambientes de restauração e hotelaria.

### Requisitos Técnicos

Presencial /Online via Zoom

**Requisitos Técnicos:** Plataforma Zoom; Computador; Ligação à Internet; Microfone; Webcam.

### Preços

Sob consulta

Desconto global de 10% em mais do que uma inscrição da mesma empresa

Formação personalizada, feita à medida das suas necessidades, entrar em contacto direto e solicitar uma proposta através do e-mail [cedr@cedr.pt](mailto:cedr@cedr.pt)

### Modalidade

Formação Contínua Não Inserida no Catálogo Nacional de Qualificações

### Conteúdo Programático

#### M1 – First Contact & Seating the Guests

- Saudações e expressões de boas-vindas.
- Perguntas sobre reservas e preferências.
- Apresentação da ementa e condução à mesa.
- Vocabulário básico: zonas do restaurante, couvert, bebidas.

#### M2 – Taking Orders & Serving

- Frases para recolher pedidos e sugerir opções.
- Vocabulário: pratos, acompanhamentos, sobremesas, bebidas.
- Perguntas sobre preferências e alergias.
- Expressões típicas de serviço e cortesia.

#### M3 – Attention, Complaints & The Bill

- Expressões de acompanhamento durante a refeição.
- Gestão de reclamações e pedidos especiais.
- Entrega e explicação da conta.
- Expressões de despedida e gratidão.

#### M4 – Customer Care & Politeness in English

- Expressões de gentileza, oferta de ajuda e hospitalidade.
- Comunicação não verbal e tom de voz.
- Expressões de recomendação e agradecimento.
- Estratégias para lidar com clientes exigentes.

### Duração e Horário

Duração: 25 horas

Horário: Laboral / Pós-laboral

### Informações

Tel.: 21 799 50 50 / 935 719 818

Email: [cedr@cedr.pt](mailto:cedr@cedr.pt)