

## PERFIL PROFISSIONAL



### TÉCNICO/A DE TURISMO AMBIENTAL E RURAL

#### **Publicação e atualizações**

Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 18 de 15 de maio de 2012 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2012.

3ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

4ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

5ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

6ª Actualização em 01 de setembro de 2016.

7ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 39 de 22 de outubro de 2017 com

**QUALIFICAÇÃO:** entrada em vigor a 22 de outubro de 2017  
**TÉCNICO/A DE TURISMO AMBIENTAL E RURAL**

**DESCRIÇÃO GERAL:**

8ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 30 de 15 de agosto de 2019 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2019.  
Executa serviços de recepção em alojamento rural e de informação, organização e animação de eventos, participando na aplicação de medidas de valorização do turismo em espaço rural.

9ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020.

10ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 27 de 22 de julho de 2020 com entrada em vigor a 22 de julho de 2020.

## ACTIVIDADES

### 1. Colaborar na conservação, proteção e valorização dos espaços naturais e rurais.

- 1.1. Participar na implementação medidas de proteção e conservação da natureza;
- 1.2. Propor soluções para uma boa gestão dos recursos naturais, tendo em vista a sua utilização na atividade turística;
- 1.3. Assegurar o respeito pelo ambiente e a utilização sustentada dos recursos naturais;
- 1.4. Promover práticas que visem a recuperação dos espaços naturais e rurais;
- 1.5. Adaptar as práticas inerentes à conservação e preservação da natureza à atividade turística a desenvolver.

### 2. Organizar e efetuar o atendimento e a receção de clientes em alojamento rural.

- 2.1. Organizar as operações de reserva em função dos pedidos e planifica a ocupação e a distribuição dos serviços;
- 2.2. Efetuar o serviço de *check-in*, nomeadamente o acolhimento dos clientes, distribuição de quartos, registos manuais ou informático, entrega de chaves ou de cartão magnético;
- 2.3. Efetuar o atendimento telefónico, a distribuição de correspondência, os câmbios de moeda, a aguarda de bagagem e de valores, entre outros segundo as normas pré-estabelecidas;
- 2.4. Prestar informações sobre equipamentos e serviços complementares do alojamento, restauração, animação, transporte, entre outros;
- 2.5. Prestar informações turísticas sobre o património ambiental e rural, assim como sobre o património histórico, cultural e etnográfico e gastronómico da região;
- 2.6. Contactar com os clientes, de forma a identificar possíveis anomalias e avaliar o seu grau de satisfação com o serviço prestado;
- 2.7. Atender a reclamações e sugestões dos clientes, identificando as suas necessidades e expectativas e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico;
- 2.8. Efetuar o *check-out* (faturação dos consumos internos, pagamento dos débitos de acordo com várias modalidades, recolha de chaves ou do cartão magnético).

### 3. Organizar e dinamizar atividades de animação ambiental e rural, em espaços abertos e/ou fechados, de acordo as necessidades e as motivações dos clientes.

- 3.1. Elaborar programas de animação ambiental e rural, definindo, nomeadamente, as atividades a realizar, os objetivos a alcançar, a duração de cada atividade, o alojamento e o orçamento;
- 3.2. Conduzir briefings antes da realização das atividades de animação ambiental e rural, de modo, nomeadamente, a prestar informações e a fornecer orientações sobre as atividades a realizar e os procedimentos de segurança a aplicar, assim como, a preparar os participantes para eventuais imprevistos que possam ocorrer e assegurar formas de atuação correctas;
- 3.3. Efetuar a comercialização dos produtos do turismo de natureza, nomeadamente, informando os clientes sobre as opções possíveis e as alternativas, calculando tarifas, preços, condições especiais e encargos adicionais e acordando as condições de pagamento.

### 4. Efetuar ou colaborar na prospeção de novos clientes, assim como na gestão da carteira de clientes.

### 5. Elaborar relatórios e outros documentos de controlo, relativos à sua atividade.

### 6. Prestar os primeiros socorros e os cuidados básicos de saúde e bem-estar.

## COMPETÊNCIAS

### SABERES

#### Noções de:

1. Direito e política do ambiente.
2. Técnicas de gestão de clientes.
3. Divulgação e promoção de atividades de animação turística.
4. Mercado turístico nacional e internacional.
5. Técnicas de primeiros socorros.
6. Segurança, higiene e saúde
7. Planeamento e organização do trabalho.
8. Ecologia, botânica e zoologia.

#### Conhecimentos de:

9. Legislação turística.
10. *Marketing* turístico.
11. Interpretação de paisagem (cartografia e orientação).
12. Geografia.
13. Ambiente e desenvolvimento rural.
14. Turismo de natureza.
15. Relações interpessoais e comunicação.
16. Língua inglesa e outra língua estrangeira (conversação fluente e utilização de vocabulário técnico específico).
17. Comercialização de atividades de animação turística (tarifários, taxas, descontos, reservas e faturação de atividades de animação turística).
18. Informática aplicada à atividade turística.
19. Técnicas de venda e de negociação.
20. Técnicas de atendimento e receção de clientes.
21. Informação turística.

#### Conhecimentos aprofundados de:

22. Normas de segurança e regras ambientais.
23. Regras e normas de utilização de espaços naturais e zonas rurais.
24. Especificidades dos espaços naturais e zonas rurais.
25. Jogos e atividades a praticar em espaços naturais e zonas rurais.
26. Técnicas de condução de *briefings*.
27. Técnicas de animação turística no turismo de natureza.
28. Técnicas de serviço de receção.
29. Sistemas de gestão de reservas.

### SABERES-FAZER

1. Pesquisar e interpretar informações sobre recursos e as potencialidades turísticas locais e regionais (gastronomia, interesses culturais e históricos, ...).
2. Pesquisar e interpretar os principais problemas ambientais globais e respetivas causas.
3. Aplicar as técnicas de atendimento e acolhimento do clientes, explicitando as normas e regras de protocolo.
4. Utilizar ferramentas informáticas para o processamento de reservas, registos de dados, entre outros.

5. Identificar, selecionar e preparar roteiros, itinerários e informações de interesse turístico sobre determinada espaço rural.
6. Definir atividades de animação de turismo de natureza ambiental e rural de acordo com as características, necessidades e expectativas dos clientes.
7. Identificar as tendências de evolução de tipos e segmentos de turismo, bem como, de novos programas e produtos turísticos.
8. Identificar as motivações e interesses dos clientes de forma a propor-lhes os produtos e serviços mais adequados.
9. Utilizar os métodos e as técnicas de promoção das atividades turísticas.
10. Identificar e definir atividades de animação ambiental e rural a inserir nos programas de animação turística.
11. Utilizar os métodos e as técnicas de comercialização das atividades de animação turística a desenvolver em espaços naturais e zonas rurais.
12. Aplicar as técnicas de comunicação.
13. Aplicar as técnicas de venda e de negociação.
14. Utilizar os procedimentos adequados à emissão de bilhetes, *vouchers* e outra documentação.
15. Utilizar os procedimentos necessários à faturação dos produtos e serviços e à emissão de faturas.
16. Aplicar as técnicas de avaliação da qualidade do serviço.
17. Aplicar os procedimentos adequados à resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.
18. Aplicar as técnicas de condução de *briefings*.
19. Aplicar as técnicas de animação turística em espaços naturais e zonas rurais.
20. Aplicar as técnicas de primeiros socorros em situações de emergência.
21. Utilizar as técnicas e os instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades de animação turística desenvolvidas em espaços naturais e zonas rurais.
22. Aplicar as normas de segurança, higiene, saúde e proteção ambiental respeitantes à atividade profissional.
23. Aplicar as normas de sensibilização e preservação ambientais e rurais, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida das populações.
24. Aplicar as normas e os procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade.

#### **SABERES-SER**

1. Comunicar, a nível interno e externo à organização, com interlocutores diferenciados.
2. Facilitar o relacionamento interpessoal a nível interno e externo à organização.
3. Agir e fazer agir em conformidade com as normas de segurança, higiene, saúde e proteção ambiental no exercício da sua atividade profissional.
4. Demonstrar rigor e responsabilidade no cumprimento das normas e dos procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade no exercício da sua atividade profissional.
5. Demonstrar empenho, responsabilidade e iniciativa no sentido de encontrar soluções adequadas para a resolução de problemas.
6. Liderar, animar e motivar os clientes para a utilização dos serviços da organização.
7. Gerir conflitos.
8. Adaptar-se a diferentes clientes (comportamento e expectativas, ...) e contextos de trabalho.
9. Decidir em tempo útil de forma a resolver situações imprevistas.
10. Trabalhar com orientação para objetivos e sob pressão de prazos.