

## HOSPITALIDADE EMOCIONAL

Domine a empatia, inspire a equipa e encante os hóspedes.

12 horas | 16, 17 e 18 de junho | 9h00 às 13h00 | Presencial

### A QUEM SE DESTINA

Chefes de receção; Rececionistas e Guest Relations; Equipas de F&B; Chefias Intermédias, Coordenadores e Diretores de Alojamento; Equipas de organização de eventos e todas as pessoas que trabalhem em hotelaria, e tenham interesse pelo tema.

### NESTE CURSO VAI

- Identificar as necessidades emocionais não verbalizadas pelos hóspedes;
- Ajustar o atendimento de forma adequada;
- Aplicar habilidades sociais e empatia para melhorar comunicação, relações e liderança.
- Aplicar escuta ativa e inteligência emocional em interações diárias, mesmo em situações de pressão;
- Criar momentos de bem-estar longo da estadia, transformando atividades/experiências rotineiras em experiências positivas;
- Manter motivação intrínseca e inspirar a equipa para alcançar os objetivos do hotel.
- Promover a saúde e a segurança psicológica na equipa e adotar práticas que evitem o stress e o Burnout.

### CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Inteligência emocional e a sua importância no atendimento ao hóspede
- Comunicação empática e habilidades sociais
- Criação de experiências positivas e bem-estar do hóspede
- Saúde e bem-estar, prevenção de stress e burnout

### CALENDARIZAÇÃO

- 16, 17 e 18 de junho de 2026, das 9h00 às 13h00

### FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

- Presencial

### ONDE VÃO DECORRER AS SESSÕES

- Sessões presenciais - sala de formação da AHP - Av. Duque D'Avila, 75, 1º, Saldanha

## INVESTIMENTO

- 100€ Associado ou parceiro AHP
- 150€ Não associado AHP ou Público em geral

(valor isento de IVA: artigo 9º, nº 10 do CIVA)

## METODOLOGIA

A formação segue uma abordagem prática e experiencial, baseada no princípio do **aprender fazendo**. São combinadas metodologias expositiva, interrogativa, demonstrativa e ativa/interativa, garantindo a ligação contínua entre teoria e prática.

Ao longo das sessões, os participantes desenvolvem competências através de **exercícios práticos, reflexões guiadas, debates e partilha de experiências**, promovendo pensamento crítico, motivação e capacitação efetiva para atuar com excelência na hospitalidade emocional.

## AVALIAÇÃO

A avaliação é contínua, composta por parâmetros de pontualidade, participação, relacionamento interpessoal e aplicação dos conhecimentos adquiridos.

O formando deve respeitar o critério de assiduidade de 90% da carga horária total, para ter aproveitamento na formação, e conseqüentemente, para obter o Certificado de Formação Profissional (SIGO).

## QUEM VAI SER A FORMADORA



**Carina Marinheira**, Mestre em Gestão Hoteleira pela Universidade Católica do Porto, possui ainda um Master Executivo em Gestão de Negócios de Turismo, pela Universidade Autónoma de Lisboa, e uma Licenciatura em Gestão Turística e Hoteleira, pela Universidade Internacional de Lisboa.

É coordenadora dos Cursos Profissionais de Animação em Turismo e Receção Hoteleira, sendo paralelamente formadora nos Cursos de Alojamento Hoteleiro e Gestão Hoteleira no Turismo de Portugal, bem como no Programa Integrar para o Turismo (programa de formação e integração de migrantes beneficiários de proteção internacional no setor do Turismo) e no programa de Formação Executiva, Alentejo Litoral.

Ao longo da sua carreira desempenhou funções como diretora de hotel e gestora de operações em diversas unidades hoteleiras. Tem uma vasta experiência em consultoria de unidades hoteleiras, e um profundo conhecimento das necessidades, exigências e desafios do setor hoteleiro.

Possui ainda certificação intensiva em Inteligência Emocional, área que considera fundamental para otimizar a experiência do cliente e fortalecer relações profissionais no setor hoteleiro.

## INSCRIÇÃO

Para se inscrever, submeta este formulário - [Ficha de Inscrição](#).

O pagamento deve ser efetuado, **até 5 dias úteis antes do início da formação**, por transferência bancária para o IBAN: PT50 0033 0000 0058 0277 5497 4, SWIFT/BIC: BCOMPTPL.

A desistência de uma inscrição, numa ação de formação, deve ser comunicada, por escrito para a AHP, para o endereço [formacao@hoteis-portugal.pt](mailto:formacao@hoteis-portugal.pt), com uma antecedência mínima de 5 dias úteis, em relação ao início da ação de formação.

Para mais informações ou esclarecimento, contacte-nos: (+351) 213 512 360 | [formacao@hoteis-portugal.pt](mailto:formacao@hoteis-portugal.pt)