

O PROTOCOLO DE OURO PARA UM ATENDIMENTO IMBATÍVEL

Na hospitalidade, cada contacto conta.

12 horas | 17, 20 e 22 de abril | 14h00 às 18h00 | Presencial

A QUEM SE DESTINA

Colaboradores de hotelaria com contacto direto ou indireto com hóspedes (Receção, Andares, F&B, Manutenção, Segurança, Motoristas e outros serviços de apoio).

NESTE CURSO VAI

- Reconhecer os principais touchpoints da jornada do hóspede;
- Aplicar comunicação verbal e não-verbal eficaz no atendimento;
- Criar momentos WOW que surpreendam positivamente o hóspede;
- Antecipar necessidades não expressas dos clientes;
- Adaptar o atendimento a diferentes culturas e perfis de hóspedes;
- Promover a colaboração entre departamentos para melhorar a experiência do cliente;
- Gerir pedidos e reclamações de forma profissional, reforçando a satisfação do hóspede.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- O Mindset da Hospitalidade
- Jornada do Hóspede e os Touchpoints
- Comunicação Profissional no Atendimento
- Linguagem Corporal e Comunicação Não-Verbal
- Antecipação de Necessidades do Hóspede
- Momentos WOW na Experiência do Hóspede
- Sinergia Interdepartamental
- Técnicas de Up-Selling no Atendimento

CALENDARIZAÇÃO

- 17, 20 e 22 de abril de 2026, das 14h00 às 18h00

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 metodologia de formação combinará diferentes métodos pedagógicos: expositivo, interrogativo, demonstrativo e ativo – privilegiando uma abordagem dinâmica, prática e orientada para o saber-fazer.

Ao longo da formação, os participantes serão envolvidos em estudos de caso, simulações e dinâmicas de grupo inspiradas em situações reais do setor hoteleiro, permitindo aplicar de forma concreta os conhecimentos adquiridos.

Serão igualmente desenvolvidas atividades de role-play e exercícios colaborativos, que promovem o treino de estratégias eficazes de comunicação, resolução de conflitos e gestão de interações em contextos profissionais e equipas multiculturais.

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



Liliana Ferreira que ao longo de mais de duas décadas de percurso profissional nas áreas do Turismo, Hotelaria, Aviação, Cultura e Eventos, teve a oportunidade de trabalhar em diferentes contextos do setor, o que lhe permitiu desenvolver uma visão prática e realista das exigências do mercado de trabalho.

Enquanto formadora, gosto de partilhar não só conhecimento, mas também a experiência real, trazendo exemplos concretos e ferramentas úteis para o dia a dia profissional.

Acredita numa aprendizagem dinâmica, próxima e inspiradora, onde cada formando pode desenvolver competências, confiança e atitude profissional para se destacar no setor da Hospitalidade.

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, 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