

EMOÇÕES EM SERVIÇO: GERIR PARA MELHOR RECEBER.

Emoções bem geridas, transformam-se em experiências memoráveis.

8 horas | 26 de maio | 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00 | Presencial

A QUEM SE DESTINA

Profissionais e líderes que pretendem desenvolver competências de inteligência emocional, autoconsciência e gestão de emoções em contexto profissional.

NESTE CURSO VAI

- Compreender o funcionamento das emoções e o seu impacto no comportamento;
- Identificar gatilhos emocionais e padrões automáticos de reação;
- Aplicar ferramentas práticas de autorregulação emocional;
- Gerir emoções em situações de pressão, conflito e feedback difícil;
- Desenvolver um plano individual de regulação emocional aplicável no dia a dia profissional.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- **Compreender as emoções**

Entenda o que são emoções, identifique as básicas e descubra como a inteligência emocional impacta o seu dia a dia profissional.

- **Autoconsciência emocional**

Aprenda a reconhecer gatilhos, padrões automáticos e crenças que amplificam emoções, e pratique ferramentas de autorregulação.

- **Gestão emocional em situações de pressão**

Treine a lidar com stress, conflitos e feedback difícil através de role-plays que desenvolvem comunicação e decisões emocionalmente inteligentes.

- **Plano individual de regulação emocional**

Crie o seu plano pessoal de regulação emocional, integrando aprendizagens e preparando-se para aplicar estratégias no dia a dia profissional

CALENDARIZAÇÃO

- 26 de maio de 2026, das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00

FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

- Presencial

ONDE VÃO DECORRER AS SESSÕES

- Roca Gallery Lisboa, na Praça dos Restauradores 46 – Lisboa

INVESTIMENTO

- 120€ Associado ou parceiro AHP
- 190€ Não associado AHP ou Público em geral

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

METODOLOGIA

A metodologia de formação foi desenhada com uma forte componente prática, onde cada participante é desafiado a aplicar ferramentas reais ao longo de todo o percurso. Desde a compreensão das emoções e dos seus mecanismos, até à identificação de gatilhos, padrões e crenças, o foco está sempre na aplicação concreta – com exercícios individuais, trabalho em pares e momentos de reflexão guiada.

À medida que avançamos, a aprendizagem torna-se ainda mais experiencial: simulações, role-plays e situações de pressão permitem treinar a gestão emocional em contexto real, seja em conflitos, feedback difícil ou tomada de decisão.

O percurso termina com a construção de um plano individual de regulação emocional, garantindo que cada participante sai com estratégias práticas, aplicáveis e alinhadas com o seu contexto profissional.

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



Alexandra Outeiro é Consultora, Formadora e Certified International Coach na área de Talent Management & Development, com enfoque na dimensão comportamental, no setor da hotelaria que tão bem conhece (mais de 30 anos de experiência).

Tem-se destacado por liderar programas de coaching executivo, mentorias e formações em liderança positiva, inteligência emocional e bem-estar organizacional.

Enquanto formadora concentra-se no comportamento humano, promovendo culturas organizacionais mais humanizadas e equilibradas. As suas formações interligam propósito empresarial, cultura corporativa e performance.

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