

# IA APLICADA ÀS RESERVAS, ATENDIMENTO E VENDAS EM HOTELARIA

Aplicar a IA na operação hoteleira, transforma interações em resultados.

16 horas | 4, 5, 11 e 12 de maio | 14h00 às 18h00 | Presencial

## A QUEM SE DESTINA

Profissionais de unidades hoteleiras que desempenham funções nas áreas de reservas, atendimento, recepção, front office, comercial e vendas.

Chefias intermédias e outros colaboradores com responsabilidades na comunicação com clientes, gestão de pedidos, apoio à operação e conversão comercial.

## NESTE CURSO VAI

- Compreender o potencial da inteligência artificial (IA) aplicada à operação hoteleira, com foco nas áreas de reservas, atendimento e comercial;
- Identificar tarefas, processos e pontos de contacto com o cliente onde a IA pode gerar ganhos de tempo, qualidade e consistência;
- Utilizar o ChatGPT e outras ferramentas de IA para apoiar a redação de e-mails, respostas a pedidos, propostas comerciais, mensagens de follow-up e comunicações de serviço;
- Criar instruções eficazes para obter respostas mais úteis, claras e adaptadas a diferentes situações operacionais;
- Aplicar a IA na gestão de pedidos de reserva, tratamento de objeções, resposta a reclamações e apoio à comunicação com clientes;
- Melhorar a organização de informação, a preparação de conteúdos e a produtividade individual nas funções de reservas, atendimento e comercial;
- Avaliar limites, riscos e boas práticas na utilização da IA em contexto profissional, com especial atenção à validação da informação, proteção de dados e qualidade do serviço.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### • Enquadramento da IA na hotelaria

*Compreender o que é IA generativa, suas aplicações em reservas, atendimento e comercial, e limites para uso responsável.*

### • Fundamentos do ChatGPT e instruções eficazes

*Aprender a criar prompts claros e estruturados, definindo objetivo, contexto, tom e formato, com exercícios práticos de reformulação.*

### • Aplicações de IA em reservas

*Utilizar IA para responder pedidos, estruturar e-mails e follow-ups, adaptar comunicação ao cliente e simular casos reais de reservas.*

- **Aplicações de IA em atendimento e experiência do cliente**

*Aplicar IA na resolução de dúvidas, comunicação em situações delicadas, organização de informação e simulação de atendimento ao cliente.*

- **Aplicações de IA à área comercial**

*Apoiar propostas comerciais, follow-ups, prospecção e negociação, criando argumentos de valor adaptados a casos concretos.*

- **Oficina prática**

*Resolver casos reais dos participantes, criar modelos reutilizáveis por função e consolidar aprendizagens da formação*

## **CALENDARIZAÇÃO**

- 4, 5, 11 e 12 de maio de 2026, das 14h00 às 18h00

## **FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO**

- Presencial

## **ONDE VÃO DECORRER AS SESSÕES**

- Sala de formação da AHP – Av. Duque D’Ávila, 75, 1º andar, Saldanha

## **INVESTIMENTO**

- 150€ Associado ou parceiro AHP
- 200€ Não associado AHP ou Público em geral

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

## **METODOLOGIA**

A formação adota uma abordagem prática, participativa e centrada na realidade operacional da hotelaria, com foco em reservas, atendimento e área comercial.

Os conteúdos são apresentados de forma clara e aplicada, combinando exposições objetivas, questões orientadoras, demonstrações de uso de IA em tarefas concretas e exercícios práticos individuais ou em grupo.

Os participantes realizam simulações, reformulam comunicações reais, constroem prompts adaptados às suas funções e criam modelos reutilizáveis.

Ao longo da formação, casos reais e boas práticas do setor enriquecem a discussão, garantindo que cada participante sai com conhecimento aplicável, ferramentas práticas e critérios claros para utilizar a IA de forma segura e eficaz no seu dia a dia 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



**Inês Loureiro** é formadora de marketing e marketing digital.

Com uma sólida trajetória de mais de 25 anos no mundo do marketing, tem dedicado os últimos 8 anos ao marketing digital.

Trabalhou em empresas nacionais e multinacionais, de diferentes setores, incluindo o Turismo.

Desde 2012 que é formadora certificada e tem impactado positivamente a carreira de milhares de profissionais.

Atualmente, junta à sua atividade de formadora, a consultoria em marketing digital, orientando empresas a otimizar a sua presença online e a concretizar estratégias digitais de sucesso.

## 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)