


## F&B Supervisors Toolbox

Ferramentas de gestão e de liderança para equipas de F&B

 Híbrido (presencial ou online)



2 dias (14 horas)

Intra empresa : Sob consulta

Referência: 1350

A elevada pressão a que a área de F&B numa unidade hoteleira está diariamente exposta, fruto do elevado turnover e taxa de absentismo, entre outros fatores, exige uma primeira linha de Chefias de F&B (Supervisores de turno) capaz, não só de realizar tarefas operacionais e de micro-gestão mas, e sobretudo, capaz de gerir, motivar e desenvolver as suas equipas.

O F&B Supervisors Toolbox é uma formação eminentemente prática, que visa consolidar um conjunto de competências essenciais à eficácia operacional da área (planeamento, reporting e atribuição de tarefas) mas, acima de tudo, que tem como objetivo desenvolver as competências de liderança e gestão de equipas das chefias e supervisores de F&B, garantindo o *engagement* e a produtividade das suas pessoas e, consequentemente, uma maior satisfação do cliente.

### Destinatários



#### Para quem?

- Destinado a chefias intermédias de F&B, e a todos os profissionais do sector da hotelaria e turismo que desenvolvam a sua atividade ou tenham interesse em aperfeiçoar e desenvolver competências no departamento de comidas e bebidas, nomeadamente na sua gestão e gestão das brigadas de F&B.



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percurso de aprendizagem

#### Descrição das funções

- Supervisor de Restaurante.
- Empregado de Restaurante e de Bar.
- Mise-en-scene.
- Mise-en-place.
- Meet, greet and seat.
- Salesmanship.

#### Definição do Line-Up

- Definição.
- Informações e forecast do turno.
- Funções, tarefas e papéis.
- Buddy Sistem.
- Mise-en-scene/place expected.
- Standards Recap e apresentação física.

- Objetivos de serviço e objetivos comerciais.
- Best practice share.

### Ferramentas de Gestão

- Mapa de turnos e folgas.
- Fichas técnicas.
- Abertura e Fecho de turno.
- Dashboards.

### Ferramentas de Liderança

- Avaliação da Maturidade dos Colaboradores e Equipas.
- O Modelo LS aplicado a F&B.
- Questionário de autodiagnóstico sobre Estilo de Liderança.
- Técnicas de Comunicação Assertiva.
- Técnicas de Comunicação Positiva.
- Stand-up meetings.

### Plano de Desenvolvimento Pessoal e Quick-Wins



#### Objetivos

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- Diferenciar e potenciar as funções de supervisor e empregado de F&B;
- Planificar o início de turno, controlar e reportar o fecho de turno;
- Exemplificar e aplicar as melhores técnicas de meet, greet and seat;
- Desenvolver ferramentas eficazes de Gestão de Turno;
- Aplicar ferramentas eficazes de Liderança de Turno.



#### Métodos pedagógicos

- Metodologia ativa, com recurso a dinâmicas vivenciais, questionários de autodiagnóstico e role-plays aplicados ao setor hoteleiro.



#### Pontos fortes

- Este curso oferece um percurso conciso e adaptado a todos os requisitos atuais da função de Supervisão de Turno de F&B.

#### Formadora



**Mónica Carvalho** é formadora, consultora e *coach* em diversos setores de atividade, entre eles o hoteleiro.

Licenciada em Psicologia das Organizações pela Universidade de Lisboa, frequentou outras formações específicas em hotelaria, com destaque para a certificação em Metodologias “*Leading Hotels of the World*” e “*Ritz-Carlton's Gold Standard Service*”.

Com mais de 20 anos de experiência no desenvolvimento de projetos formativos junto de equipas hoteleiras, já trabalhou com mais de 1500 participantes vindos de todas as áreas operacionais – desde o F&B à Receção, passando pelas Reservas e o *House-keeping*.

No seu currículo constam também projetos de Formação, Consultoria e *Coaching* desenhados e implementados em vários dos maiores grupos hoteleiros nacionais e internacionais a operarem em Portugal.