


## Comunicar para Liderar: Assertividade para Chefias Hoteleiras

Do diálogo à ação: a comunicação que forma líderes no setor hoteleiro

 Híbrido (presencial ou online)



2 dias (14 horas)

Intra empresa : Sob consulta

Referência: 1353

No sector hoteleiro, as chefias intermédias têm um impacto significativo nos indicadores de negócio mais importantes: desempenho financeiro, produtividade, qualidade da experiência, satisfação e fidelização do cliente. Para atingir bons desempenhos em todas estas dimensões é fundamental garantir o envolvimento e compromisso dos seus colaboradores com o propósito organizacional e da equipa. A comunicação interpessoal e a assertividade assumem, neste contexto, um papel crucial.

O curso Comunicar para Liderar: Assertividade para Chefias Hoteleiras tem como objetivos desenvolver nos líderes de equipas uma atitude assertiva, essencial aos diferentes contextos do dia-a-dia, que lhes permita afirmarem-se e criar relações interpessoais empáticas, bem como saber lidar com atitudes de comunicação ineficazes.

### Destinatários



#### Para quem?

- Destinado a líderes de equipas intermédias e a todos os profissionais da área da gestão hoteleira.



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percurso de aprendizagem

#### Módulo 1 - Fundamentos da Comunicação Assertiva em Ambiente Hoteleiro

- Conceito de comunicação assertiva aplicado à liderança e gestão de equipas hoteleiras.
- Diferença entre estilos passivo, agressivo, manipulador e assertivo.
- Impacto da comunicação na experiência do hóspede e no desempenho da equipa.
- Barreiras de comunicação frequentes em operações hoteleiras (turnos, pressão por resultados, stress elevado, multiculturalidade).

**Atividades práticas:** reflexão individual e partilha de experiências sobre o impacto da comunicação do líder na satisfação do hóspede e na eficiência da equipa.

#### Módulo 2 - Autoconhecimento e Gestão Emocional na Liderança de Equipas e Gestão de Situações Críticas

- Autoconhecimento como ferramenta para gerir equipas de forma equilibrada.
- Reflexão sobre atitudes eficazes e ineficazes de comunicação no seu papel de gestor e líder hoteleiro.
- Gestão emocional no atendimento a hóspedes e na gestão de situações críticas (overbooking, reclamações, conflitos internos).
- Reconhecimento de comportamentos reativos durante períodos de alta ocupação e de stress elevado.

**Atividades práticas:** reflexão individual; autodiagnóstico e partilha em grupo; simulação de cenários típicos (briefing com equipa, resposta a hóspede insatisfeito), com feedback à linguagem verbal e não verbal.

### Módulo 3 - Técnicas de Comunicação Assertiva no Dia a Dia da Operação

- Atitude proativa e uso da linguagem positiva em reuniões de equipa e na interação com hóspedes.
- Feedback construtivo em situações de desempenho abaixo do esperado: Modelo S.C.I.
- Técnicas de escuta ativa e empatia para compreender as necessidades do hóspede e da equipa.
- Formular pedidos de forma construtiva e Saber dizer “não” com assertividade, preservando a relação.
- Gestão assertiva de conflitos: reclamações de hóspedes, divergências entre setores (receção, F&B, housekeeping).
  - Utilização do Modelo DESC para conversas difíceis

**Atividades práticas:** Role-play “Desafios do Hotel”: simulação de situações reais (colaborador desmotivado, atraso no serviço de quarto, hóspede exigente, recusa de pedido, etc.) com análise e feedback coletivo.

### Módulo 4 - Liderança Assertiva e Influência no Contexto Hoteleiro

- Comunicação motivadora em reuniões de equipa e no acompanhamento diário.
- Receber feedback de forma tranquila: aumentar a receptividade às críticas e encará-las como oportunidades.
- Delegar tarefas de forma clara e responsável evitando erros comuns.
- Estratégias de comunicação para promover um ambiente de trabalho colaborativo e focado na hospitalidade.

**Atividade prática:** análise de casos práticos, dinâmicas de resolução colaborativa e simulações práticas em contexto de reunião de equipa, delegação e momentos 1 para 1.

### Módulo 5 - Plano de Ação e Compromisso para a Realidade do Hotel

- Ferramentas para acompanhar melhorias na comunicação da equipa (checklists, feedbacks periódicos).
- Integração da comunicação assertiva nas rotinas do hotel (briefings, reuniões de turno, gestão de reclamações).
  - Plano prático com ações específicas por departamento.
- Compromisso pessoal e coletivo para manter padrões elevados de hospitalidade e um bom ambiente na equipa.

**Atividades práticas:** brainstorming “melhorias na comunicação da equipa” e elaboração de Compromisso pessoal e coletivo



#### Objetivos

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- Comunicar de forma assertiva com hóspedes e equipas, transmitindo mensagens claras e positivas.
- Reconhecer os seus pontos fortes e fracos na comunicação e gerir melhor as próprias emoções em situações de pressão.
- Utilizar técnicas de escuta ativa, empatia e feedback construtivo no dia a dia do hotel, aplicando o modelo SCI.
- Liderar equipas com assertividade, motivando, delegando tarefas e resolvendo conflitos de forma equilibrada.
- Aplicar estratégias de comunicação nas rotinas do hotel (briefings, reuniões, turnos, reclamações).
- Assumir um compromisso pessoal e coletivo para melhorar continuamente a comunicação e a hospitalidade.



#### Métodos pedagógicos

- Metodologia ativa, com recurso a exercícios práticos e role-plays aplicados ao setor hoteleiro.



#### Pontos fortes

- Curso com principal enfoque no treino prático com recurso a atividades que visam a reflexão individual, a criação de momentos de partilha e

construção de soluções conjuntas facilitando a transposição dos conhecimentos adquiridos em formação para a realidade hoteleira. Os exercícios práticos são adaptados ao contexto hoteleiro e desenvolvidos tendo em conta a realidade de cada formando.

- Uma formação que permite ao participante melhorar os relacionamentos interpessoais em contexto hoteleiro, tornar-se um líder mais eficaz e desfrutar de uma maior satisfação pessoal, através de relações profissionais mais produtivas.