

## Transformar Reclamações em Oportunidades na Hotelaria

Do Conflito à Fidelização: Gestão de Reclamações em Hotelaria

 Híbrido (presencial ou online)



2 dias (14 horas)

Intra empresa : Sob consulta

Referência: 1354

Empresas e unidades hoteleiras manifestamente orientadas para o cliente assumem como principal prioridade um “serviço de excelência”, visando a satisfação e fidelização dos seus clientes, especialmente em contextos de crescente pressão e nível de exigência por parte dos clientes.

Quando ocorre uma falha, algo que é inevitável em qualquer tipo de atividade, o tempo e a qualidade da resposta pode ser a diferença entre restaurar a confiança e reforçar a lealdade do cliente, ou piorar a sua insatisfação e perdê-lo para a concorrência.

O curso de Gestão de Reclamações em contexto Hoteleiro visa desenvolver as competências necessárias para uma gestão eficaz das reclamações, transformando os profissionais em verdadeiros “embaixadores” do hotel capazes de potenciar os níveis de satisfação e fidelização dos clientes e contribuir de forma significativa para uma imagem positiva da unidade hoteleira.

### Destinatários



#### Para quem?

- Destinado a todos os profissionais da área da hotelaria que tenham contacto direto ou indireto com o cliente.



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percorso de aprendizagem

#### Módulo 1. Reclamações como Oportunidade: O Impacto das Equipas Operacionais

- Motivos comuns de reclamação em ambiente hoteleiro.
- Impacto das reclamações na reputação online e nos resultados do hotel.
- O papel das equipas operacionais na prevenção e gestão de reclamações.
  - Guest Centricity: adotar uma atitude proativa durante as diferentes fases do ciclo do cliente.
  - identificar momentos críticos em que a intervenção proativa pode prevenir ou minimizar a insatisfação do cliente.

**Atividades práticas: discussão em grupo:** partilha de experiências reais de reclamações e análise do impacto do comportamento da equipa na imagem do hotel.

#### Módulo 2. Gestão Emocional e Expectativas do Hóspede

- Avaliar as necessidades e expectativas dos clientes em contexto hoteleiro
- Compreender os motivos que levam o hóspede a reclamar.
- Saber gerir as próprias emoções enquanto lida com um hóspede insatisfeito.
  - Autoconsciência emocional e estratégias de autocontrolo.
  - Saber Lidar com as Críticas.

**Atividades práticas:** simulação de situações com clientes insatisfeitos, focando na autogestão emocional e no reconhecimento das emoções do cliente.

## **Módulo 3. Estratégias facilitadoras da comunicação e relação interpessoal**

- Recorrer à escuta ativa.
- Criar empatia.
- Ter uma comunicação assertiva.
  - Recusar pedidos de forma assertiva, preservando o respeito e a relação com o cliente.

**Atividades práticas:** Exercícios de reflexão individual e partilha em grupo; dinâmicas de escuta ativa e empatia; simulação de situações de recusa assertiva.

## **Módulo 4. Metodologia de resolução de reclamações**

- Principais fatores de satisfação do cliente relativamente ao tratamento da reclamação.
- Analisar a situação do cliente centrando-se nos factos – técnica das perguntas.
- Agir e apresentar soluções satisfatórias para o cliente respeitando os procedimentos internos e políticas do Hotel.
- A importância da linguagem verbal e não-verbal na gestão de uma reclamação.

**Atividades práticas:** Exercícios de treino linguagem verbal e não-verbal; dinâmicas de resolução colaborativa tendo em conta reclamações reais e casos de sucesso.

## **Módulo 5. Treino de Situações Reais com Feedback Orientado**

- Identificação de situações reais de insatisfação e Reclamação nos diferentes departamentos do Hotel.
- Simulações e Feedback em Gestão de Reclamações com base na metodologia apresentada.
- Reflexão individual – identificação de pontos fortes e necessidades de melhoria.
- Elaboração de um plano de ação de compromisso.

**Atividades práticas:** Análise de casos reais; role play de reclamações recorrentes e/ou complexas por departamento; Definição de plano de ação das mudanças a pôr em prática.



### **Objetivos**

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- Reconhecer a importância das reclamações no desenvolvimento das empresas hoteleiras e o papel dos profissionais da área enquanto “embaixadores” da unidade hoteleira;
- Demonstrar uma atitude proativa durante as diferentes fases do ciclo do cliente prevenindo situações de insatisfação;
- Compreender o envolvimento emocional e as expectativas do cliente que reclama;
- Gerir eficazmente as reclamações do cliente, sanando a insatisfação e minimizando a emoção negativa que lhe está associada;
- Argumentar, de forma assertiva, sempre que se deparar com uma reclamação ou situação difícil;
- Utilizar técnicas e estratégias facilitadoras da comunicação e da relação interpessoal.



### **Métodos pedagógicos**

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



### **Pontos fortes**

- Curso com forte componente de 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 o contexto real dos participantes.

