



Inteligência Emocional na Gestão de Equipas Hoteleiras

Lidar eficazmente com as emoções de forma a potenciar o desempenho das equipas do hotel

  Híbrido (presencial ou online)

Duração : 2 dias (14 horas)

Referência : 1355

Intra empresa : Sob consulta

O sector hoteleiro avança em passo acelerado, com ambientes profissionais competitivos e em constante adaptação. Neste contexto a inteligência emocional é considerada um “ativo fundamental” para que cada gestor hoteleiro possa: entregar excelentes resultados de forma consistente e sustentada, ter ampla influência nos seus relacionamentos dentro da unidade hoteleira e, sobretudo, na forma como gere as suas equipas e obtém resultados e realizar um percurso profissional e pessoal de sucesso.

O curso Inteligência Emocional na Gestão de Equipas Hoteleiras permite ao participante aperfeiçoar a sua Literacia Emocional de forma a melhorar o seu desempenho individual e a potenciar o desenvolvimento das equipas no âmbito da Hotelaria.

Objetivos

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- Lidar com as mudanças e desafios pós-pandemia, no sector hoteleiro, utilizando a Inteligência Emocional;
- Reconhecer a Inteligência Emocional e compreender as competências que lhe estão subjacentes;
- Identificar os benefícios da inteligência emocional na gestão de equipas e performance organizacional no âmbito da Hotelaria;
- Aumentar a sua “literacia emocional”, ou seja, a sua capacidade para conhecer, reconhecer e saber lidar melhor com as suas emoções na gestão de operações e equipas em contexto hoteleiro;
- Encontrar pistas concretas para promover a sua “autoconsciência emocional” e fortalecer o seu equilíbrio pessoal;
- Desenvolver a autorregulação e o controlo das emoções, de modo que possam facilitar, e não prejudicar, a interação intra e interdepartamental e a performance dos diversos departamentos de front e back office;
- Reconhecer as “emoções-pirata” e manter o autodomínio nas situações de tensão e de conflito com hóspedes, equipas, fornecedores e superiores hierárquicos;
- Saber escutar os outros e gerar relacionamentos produtivos, capitalizando o potencial produtivo das diferenças.

Destinatários

Para quem?

- Destinado a todos os profissionais da área da gestão hoteleira essencialmente líderes de equipas intermedias das diversas operações hoteleiras.

Pré-requisitos:

- Não aplicável.

Percurso de aprendizagem

A importância da Inteligência Emocional da gestão hoteleira

- O impacto da pandemia COVID-19 nos relacionamentos interpessoais e no bem-estar das equipas no sector da Hotelaria.
- O que é a Inteligência Emocional.
- Benefícios da inteligência emocional na gestão de equipas no sector hoteleiro e na performance organizacional.
- As Competências da Inteligência emocional:
 - Aptidão pessoal: Autoconsciência e autogestão.
 - Aptidão social: Consciência social e gestão de relações.

Desenvolver as competências intrapessoais dos líderes da indústria hoteleira: promover e sustentar o equilíbrio pessoal

- Autoconhecimento, perceção, avaliação e expressões das próprias emoções.
- Compreender o modo como os sentimentos influenciam os comportamentos e as atitudes na gestão de equipas operacionais do Hotel.
- Fazer uma boa gestão dos sentimentos impulsivos e das emoções deprimentes no seu relacionamento com os colaboradores, fornecedores e clientes da unidade hoteleira.
- Identificar e controlar os seus “piratas emocionais” (emotional highjacking) ao deparar-se com situações desafiantes (reclamações de clientes, colaboradores insubordinados, fornecedores inconvenientes, etc.).
- Desenvolver uma consciência orientadora dos seus valores e objetivos e promover estratégias de Auto motivação.
- Manter-se resiliente em situações de elevada exposição a fatores de “burnout” tendo em conta as exigências múltiplas da Hotelaria.
- Cultivar o otimismo e o humor e permanecer positivo perante as adversidades e os desafios da gestão hoteleira.

Desenvolver as competências interpessoais: estabelecer interações positivas e construtivas com os clientes, equipas e outros intervenientes na operação hoteleira

- Promover a capacidade para reconhecer e compreender as emoções dos outros.
- Saber lidar com pessoas e contextos diferentes, através do desenvolvimento da empatia.
- Aperceber-se das necessidades dos outros (clientes externos, clientes internos, colegas de trabalho, colaboradores, chefias, etc.) através de uma correta leitura das suas pistas emocionais.
- Tomar partido da própria capacidade de expressar as emoções para aumentar o impacto da sua comunicação com os outros e mobilizar as equipas para o alcance dos objetivos do Hotel
- Assumir-se como exemplo da mudança que gostaria de ver nos outros: a liderança pelo exemplo no âmbito da Hotelaria.

Desenvolver as competências da inteligência emocional - formulação de plano de ação personalizado

- Elaboração de plano pessoal de progresso para desenvolver as competências emocionais que cada participante considerar como prioritárias para a melhoria do seu desempenho profissional.

Métodos pedagógicos

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

Pontos fortes

- Solução que alterna a teoria com a prática através de exercícios personalizados que convidam à reflexão individual e reforçam a aprendizagem de novas práticas e condutas em consonância com as tendências da liderança moderna e os desafios da Indústria Hoteleira.

- Uma formação que permite a cada participante gerar empatia entre as suas equipas operacionais, conseguindo libertar o seu potencial, tornando-as mais competentes e eficazes no alcance de objetivos em prol do seu departamento hoteleiro e da organização, em geral.
- Elaboração de um Plano Pessoal de Progresso que permite fazer o follow up das competências emocionais básicas.

Formadora



Isa Dias é formadora, consultora e *coach* em diversos projetos de formação empresarial.

Com formação de base em Gestão Hoteleira, iniciou o seu percurso profissional nesta área, tendo desempenhando diversas funções - desde operacionais até à direção geral.

Hoje dedica-se exclusivamente à área de formação e desenvolvimento de competências, nomeadamente no âmbito da eficácia pessoal e profissional, vendas e negociação, gestão e liderança de equipas.

Da sua carreira fazem parte projetos formativos desenvolvidos em várias áreas da hotelaria junto de importantes grupos hoteleiros como NH Hotel Group, Just Stay Hotels, Grupo Pestana, Barceló Hotel Group, entre outros.