

## **Inteligência Emocional Aplicada à Liderança Hoteleira**

Gestão Emocional para Melhorar a Experiência do Hóspede e da Equipa

 Híbrido (presencial ou online)



2 dias (14 horas)

Intra empresa : Sob consulta

Referência: 1355

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 gera 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.

### **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.

### **Percorso de aprendizagem**

#### **Módulo 1: Introdução à Inteligência Emocional e sua importância na Gestão Hoteleira**

- O que é Inteligência Emocional (IE).
- Impacto da IE na gestão de equipas, experiência do cliente, clima organizacional e resultados operacionais.
- Competências da IE segundo Goleman: autoconsciência, autorregulação, motivação, empatia e habilidades sociais.

**Atividades práticas:** autoavaliação inicial: identificar percepções sobre as próprias competências emocionais. Discussão em grupo: situações reais do hotel em que emoções influenciaram decisões ou relações com a equipa. Reflexão individual: identificar desafios pessoais de liderança relacionados à gestão emocional.

#### **Módulo 2: Autoconsciência e Autorregulação no dia a dia Operacional**

- Autoconsciência: identificar emoções e gatilhos emocionais na gestão de situações difíceis (conflitos internos; hóspedes insatisfeitos; falhas operacionais, etc.)
- Impacto das emoções nas decisões e interações com equipa, clientes e fornecedores.
- Técnicas de autoregulação:
- Gerir stress em picos de ocupação
- Evitar respostas impulsivas em situações de conflito
- Manter equilíbrio emocional diante de imprevistos
- Resiliência e humor como ferramentas para enfrentar desafios.

**Atividades práticas:** Diário emocional: registar emoções recorrentes e gatilhos. Simulação de situações críticas: lidar com reclamações de clientes, conflitos internos ou fornecedores difíceis. Exercícios práticos de autorregulação.

### Módulo 3: Motivação e Resiliência

- Definição de metas individuais e de equipa: melhorar satisfação do hóspede, reduzir erros operacionais
- Perseverança, entusiasmo e atitude positiva face aos imprevistos.
- Alinhamento de valores pessoais com os objetivos do hotel.

**Atividades práticas:** reflexão individual e definição de metas concretas; dinâmicas de reconhecimento e valorização pessoal; debate em grupo sobre boas práticas de motivação e resiliência.

### Módulo 4: Empatia e Habilidades Sociais

- Reconhecimento e interpretação de sinais emocionais de clientes, colaboradores e stakeholders.
- Comunicação assertiva e empática ao lidar com a equipa e com situações inesperadas.
- Liderança pelo exemplo: influência positiva e motivação da equipa dadas as especificidades do sector (elevados níveis de stress; sazonalidade; falhas operacionais)
- Gestão de conflitos e negociação: conflitos entre turnos, reclamações de hóspedes, prioridades de serviço.

**Atividades práticas:** Role-play: lidar com clientes difíceis e situações de conflito entre colaboradores. Exercícios de leitura emocional e dinâmicas de feedback.

### Módulo 5. Plano de Desenvolvimento Individual

- Elaboração do plano pessoal de progresso: metas concretas de desenvolvimento emocional.
- Compromisso de aplicação prática: definir ações para aplicar IE nas próximas semanas.
- Troca de experiências e sugestões: discussão de estratégias realistas para implementação no hotel.



#### Objetivos

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- Compreender a Inteligência Emocional e a sua importância na liderança hoteleira.
- Reconhecer e gerir as próprias emoções em situações de pressão e desafio.
- Manter motivação intrínseca e inspirar a equipa para alcançar objetivos do hotel.
- Reconhecer e compreender as emoções de clientes, colaboradores e stakeholders.
- Aplicar habilidades sociais e empatia para melhorar comunicação, relações e liderança.
- Elaborar e implementar um plano pessoal de desenvolvimento emocional.



#### 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.