

## Comunicação Eficaz para Equipas Hoteleiras: Equipas Fortes, Melhores Resultados

Fortalecer equipas, melhorar ambientes e impulsionar resultados

 Híbrido (presencial ou online)



2 dias (14 horas)

Intra empresa : Sob consulta

Referência: 1501

No ambiente hoteleiro, marcado por ritmos intensos e equipas diversificadas, torna-se essencial dotar os colaboradores de ferramentas práticas que lhes permitam comunicar de forma clara, empática e assertiva. Uma equipa capaz de transmitir mensagens de forma eficaz e dar feedback construtivo trabalha com mais coesão, confiança e eficácia. Isso traduz-se num ambiente de trabalho mais colaborativo, numa redução de conflitos internos e numa resposta mais ágil e consistente às necessidades dos hóspedes.

Esta ação visa dotar os profissionais operacionais de competências que promovam a comunicação eficaz entre colegas e departamentos, reforçando a cooperação interna e contribuindo para a prestação de um serviço hoteleiro de qualidade, centrado nas necessidades do cliente, através do desenvolvimento de:

- Ferramentas práticas de comunicação, que potenciam a coordenação entre áreas operacionais.
- Comportamentos comunicacionais alinhados com os padrões de excelência do setor hoteleiro.
- Estratégias de relacionamento interpessoal, que elevam a qualidade do serviço e a satisfação do cliente.

### Destinatários



#### Para quem?

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



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percorso de aprendizagem

#### Módulo 1. Fundamentos da Comunicação em Ambiente Hoteleiro

- A importância da comunicação na construção de relações profissionais positivas e na promoção de um bom ambiente de trabalho
- Barreiras comuns à comunicação com o cliente, entre colegas e departamentos: evitar mal-entendidos
- O impacto da boa (e má) comunicação no serviço ao cliente e no bom funcionamento do Hotel
  - Passagem de turnos, avisos, pedidos, alertas operacionais, etc.
- Boas práticas de comunicação não verbal e verbal a adotar no contacto direto com o hóspede:
  - Primeiras impressões - capacidade de adaptação - linguagem positiva

**Atividades práticas:** análise de informação e reflexão individual, debate em grupo e partilha, simulações de atendimento a clientes e transmissão de informações de serviço.

#### Módulo 2. Comunicação Assertiva no dia-a-dia Operacional

- O que significa ser assertivo em contexto hoteleiro.

- Diferença entre estilos passivo, agressivo, manipulador e assertivo.
- Como dizer “não” com respeito e firmeza.
- Como pedir ajuda ou dar instruções sem parecer rude.

**Atividades práticas:** autodiagnóstico, simulações de diálogo assertivo em ambiente hoteleiro

### **Módulo 3. Escuta Ativa e Empatia entre Colegas**

- Técnicas simples de escuta ativa: escutar para compreender, não apenas para responder.
- Demonstrar empatia no ambiente de trabalho.
- Comunicação com colegas de diferentes culturas e estilos.
- Fortalecer o espírito de equipa e o respeito mútuo criando um ambiente de trabalho harmonioso.

**Atividades práticas:** reflexão conjunta e debate, exercícios de escuta com reformulação

### **Módulo 4. Comunicação Interdepartamental Eficiente**

- Como passar mensagens claras entre departamentos
- Como comunicar situações críticas (ex.: quarto não pronto, manutenção urgente) usando linguagem adequada
- Boas práticas de comunicação entre turnos

**Atividades práticas:** simulações de comunicação entre departamentos (ex.: receção ↔ housekeeping) e exercícios práticos de linguagem clara e positiva

### **Módulo 5. Feedback e Cooperação no Trabalho em Equipa**

- Como dar feedback construtivo a um colega - modelo SCI
- Como receber críticas sem reagir defensivamente
- A importância de ter uma atitude proativa e foco na solução

**Atividades práticas:** Role-plays com situações de feedback entre pares

### **Módulo 6. Plano de Ação Pessoal: Comunicação em Ação**

- Identificação de prioridades de melhoria pessoal
- Definir compromissos reais e objetivos
- Criar um plano simples de aplicação no contexto de trabalho

**Atividades práticas:** reflexão individual, partilha em pares e elaboração de plano de ação pessoal



### **Objetivos**

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- Reconhecer a importância da comunicação para o bom funcionamento do hotel e para a experiência do cliente.
- Identificar barreiras à comunicação eficaz e aplicar estratégias simples para as ultrapassar no dia a dia.
- Praticar a comunicação assertiva, sabendo expressar opiniões, fazer pedidos e dizer “não” de forma respeitosa e profissional.
- Utilizar técnicas de escuta ativa e empatia para melhorar a colaboração entre colegas e reduzir conflitos.
- Aplicar ferramentas de feedback construtivo, aprendendo a dar e receber críticas de forma positiva.
- Adotar atitudes de cooperação interdepartamental, transmitindo informações de forma clara e eficaz entre turnos e áreas do hotel.
- Elaborar um plano de ação individual, comprometendo-se com melhorias pessoais na forma de comunicar no contexto profissional.



### **Métodos pedagógicos**

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



## Pontos fortes

- Curso de formação eminentemente 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 de atendimento a clientes na hotelaria.
- Uma formação que permite ao participante um olhar diferente sobre o seu papel na satisfação e fidelização de clientes e o reforço das suas competências de comunicação e relacionamento interpessoal.