

New

## Gestão de Conflito na Hotelaria

Da tensão à solução: estratégias eficazes para melhorar relações com clientes e equipas

 Online



14 horas

Intra empresa : Sob consulta

Referência: 1502

Num setor onde a excelência no atendimento é determinante para a experiência do cliente e para a reputação de cada unidade hoteleira, a capacidade de prevenir e gerir conflitos tornou-se uma competência essencial. Quer se trate de situações desafiantes com hóspedes ou de tensões internas entre equipas, a forma como os profissionais respondem pode influenciar diretamente a satisfação do cliente, o ambiente de trabalho e, em última instância, os resultados do negócio.

### Destinatários



#### Para quem?

- Este curso é dirigido a todos os profissionais que lidam com clientes, integram equipas multidisciplinares ou desempenham funções de coordenação e liderança, independentemente da sua área de atuação dentro da organização.



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percurso de aprendizagem

#### Módulo 1. Compreender o Conflito no Contexto Hoteleiro

- O que é o conflito e por que surge.
- Tipos e causas de conflito na hotelaria.
- Impactos no cliente, na equipa e na reputação do hotel.

**Atividades Práticas:** Brainstorming: “Situações reais de conflito no hotel”. Discussão orientada sobre causas e consequências.

#### Módulo 2 - Comunicação Assertiva e Inteligência Emocional

- Fundamentos da comunicação eficaz.
- Escuta ativa, linguagem corporal e empatia.
- Gestão emocional em situações de stress.

**Atividades Práticas:** Role-play comunicação em situações difíceis; Exercício de reformulação de mensagens negativas em respostas construtivas.

#### Módulo 3 - Gestão de Conflitos com Clientes

- Etapas da resolução de conflitos com clientes.
- Técnicas de descompressão emocional e negociação.
- Transformar reclamações em oportunidades de fidelização.

- Critérios para escalonamento à chefia.

**Atividades Práticas:** Simulações de casos práticos (overbooking, ruído, atraso de serviço, limpeza, etc.). Feedback e análise em grupo.

## Módulo 4 - Conflitos Dentro da Equipa e Entre Departamentos

- Fontes de conflito interno: comunicação, hierarquia, papéis.
- Comunicação interdepartamental eficaz.
- Estratégias de negociação e mediação interna.

**Atividades Práticas:** Dinâmicas de grupo na gestão de conflitos. Exercícios de mediação entre colegas (ex.: receção vs housekeeping).

## Módulo 5 - Estratégias e Plano de Ação para uma Cultura Colaborativa

- Modelos de resolução (Harvard, Thomas-Kilmann).
- Práticas de liderança positiva e feedback contínuo.
- Elaboração de planos de melhoria pessoal e de equipa.

**Atividades Práticas:** Criação do “Compromisso de Equipa”: plano de ação colaborativo.



### Objetivos

#### Objetivo Geral:

Capacitar os profissionais da hotelaria para prevenir e gerir eficazmente conflitos com clientes e dentro das equipas, reforçando a comunicação, a empatia e a cooperação no ambiente de trabalho.

#### Objetivos Específicos:

No final da formação, os participantes deverão ser capazes de:

- Reconhecer as principais causas e tipos de conflito em contexto hoteleiro.
- Aplicar técnicas de comunicação assertiva e de escuta ativa.
- Lidar de forma eficaz com reclamações e situações de tensão com clientes.
- Gerir conflitos internos entre colegas e departamentos de forma construtiva.
- Contribuir para um ambiente de trabalho colaborativo e centrado na satisfação do cliente.



### Métodos pedagógicos

- Formação participativa e prática.
- Exposição teórica breve, seguida de estudos de caso e simulações.
- Role-plays, dinâmicas de grupo e exercícios de autoavaliação.
- Envolvimento ativo dos participantes, com feedback imediato.



### Pontos fortes

- Este curso centra-se numa abordagem altamente prática, recorrendo a atividades que promovem a reflexão individual, a partilha de experiências e a construção de soluções conjuntas. O objetivo é garantir que os participantes conseguem aplicar de forma natural e eficaz os conhecimentos adquiridos diretamente no seu contexto profissional. Todas as dinâmicas e exercícios são ajustados à realidade do setor e adaptados ao perfil e necessidades de cada formando.
- Uma formação que permite dotar os profissionais de ferramentas práticas que lhes permitam antecipar situações de tensão, comunicar de forma eficaz, demonstrar empatia e colaborar para soluções positivas

