

## DESCOMPLICAR CONFLITOS E RECLAMAÇÕES (2ª Edição)

Como lidar com clientes difíceis e situações delicadas em hotelaria

17 horas – com 1h de mentoria individual online | 5 e 6 de fevereiro | 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00 | Presencial

### A QUEM SE DESTINA

Rececionistas e Guest Relations; Supervisores de Departamentos; Chefes de Receção; Empregados de mesa e bar; Coordenadores e Diretores de Alojamento / F&B ou Operações; Profissionais das áreas de reservas, eventos e front office.

### NESTE CURSO VAI

- Reconhecer e compreender os diferentes tipos de conflito no contexto da hotelaria, identificando as suas causas mais comuns e os erros a evitar, com base na análise de cenários reais.
- Aplicar estratégias práticas de comunicação assertiva e empatia para lidar com situações de stress, reclamações de clientes e conflitos entre equipas, promovendo uma atuação profissional e confiante.
- Desenvolver competências de mediação, liderança e alinhamento de motivações, com vista à resolução eficaz de situações delicadas e à construção de ambientes colaborativos e orientados para a excelência no serviço.

### CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Prevenção, proatividade e colaboração no serviço da hospitalidade
- Tipos de conflito e causas mais comuns na hotelaria
- Gestão emocional em situações de stress
- Técnicas de comunicação assertiva
- Estratégias de mediação e resolução eficaz
- Sessões online – mentoria individual

### CALENDARIZAÇÃO

- 5 e 6 de fevereiro de 2026, das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00, presencial
- Entre março e abril decorrem as sessões online, de mentoria individual, com agendamento prévio entre formando e formadora

### FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

- Presencial & Online
- 17 horas Presenciais | 1h hora Online (mentoria individual de 1h por formando)

### ONDE VÃO DECORRER AS SESSÕES

- Sessões presenciais - sala de formação da AHP – Av. Duque D'Avila, 75, 1º, Saldanha
- Sessão de mentoria individual, online – via Teams

## INVESTIMENTO

- 190€ Associado ou parceiro AHP
- 240€ Não associado AHP ou Público em geral

(valor isento de IVA: artigo 9º, nº 10 do CIVA)

## METODOLOGIA

A ação de formação combinará, em todas as sessões, as diferentes metodologias de formação – expositiva, interrogativa, demonstrativa e ativa.

A primeira parte do programa, corresponde a **5 sessões presenciais, com recursos a exercícios, role plays, reflexão guiada e análise de casos reais**. Serão, igualmente, partilhados conteúdos formativos que promovem a motivação, a aprendizagem e a capacitação dos formandos, através de debates, trocas de ideias e esclarecimento de dúvidas. **Recorrer-se-á a vídeos, jogos, inteligência artificial, e trabalhos – individual ou em grupo – com o objetivo de promover a consolidação de boas práticas e novos conhecimentos.**

A segunda parte do programa combina **uma sessão online, individual**, em formato de mentoria, **um mês após a formação**, com o objetivo de aferir os resultados da formação, esclarecer dúvidas e motivar a melhoria contínua.

## AVALIAÇÃO

A avaliação é contínua, composta por parâmetros de pontualidade, participação, relacionamento interpessoal e aplicação dos conhecimentos adquiridos.

O formando deve respeitar o critério de assiduidade de 90% da carga horária total, para ter aproveitamento na formação, e consequentemente, para obter o Certificado de Formação Profissional (SIGO).

## QUEM VAI SER A FORMADORA

**Marta Sotto-Mayor** é Formadora Certificada e Consultora Internacional em Hotelaria, Restauração, Turismo e Negócios da Hospitalidade



Com mais de 25 anos de experiência internacional, iniciou a carreira nos EUA e progrediu até cargos executivos em empresas de referência na hotelaria, turismo e restauração em Portugal e no estrangeiro.

Liderou equipas e operações em marcas multinacionais e independentes e criou o seu próprio negócio, combinando visão estratégica com uma abordagem prática e realista.

Especialista em vendas, marketing, inovação e gestão operacional, tem profundo conhecimento das exigências do setor, em especial na gestão de talento e desenvolvimento de equipas.

Atua como docente e consultora em contextos nacionais e internacionais, desenhandando programas de formação de elevado impacto, com foco em resultados, liderança e na humanização das relações profissionais.

É reconhecida pela sua comunicação positiva e energia contagiante. Foi distinguida com prémios como o Best Sales & Marketing Award (Hard Rock International), Women in Leadership Award (Expedia Group) e Hospitality Education Award de Melhor Carreira no Ensino Profissional.

## INSCRIÇÃO

Para se inscrever, submeta este formulário - [Ficha de Inscrição](#).

O pagamento deve ser efetuado, **até 5 dias úteis antes do início da formação**, por transferência bancária para o IBAN: PT50 0033 0000 0058 0277 5497 4, SWIFT/BIC: BCOMPPTL.

A desistência de uma inscrição, numa ação de formação, deve ser comunicada, por escrito para a AHP, para o endereço [formacao@hoteis-portugal.pt](mailto:formacao@hoteis-portugal.pt), com uma antecedência mínima de 5 dias úteis, em relação ao início da ação de formação.

Para mais informações ou esclarecimento, contacte-nos: (+351) 213 512 360 | [formacao@hoteis-portugal.pt](mailto:formacao@hoteis-portugal.pt)