

DA RECLAMAÇÃO À FIDELIZAÇÃO

Escutar, responder, fidelizar: a reclamação como ponto de viragem.

16,5 horas | 9, 16, 23 e 30 de outubro e 27 de novembro | 9h00 às 13h00 | Presencial

A QUEM SE DESTINA

Recepção/Front Office; Housekeeping; F&B; Reservas e Eventos; Departamento Comercial.

NESTE CURSO VAI

- Reconhecer o valor estratégico de uma reclamação bem gerida na fidelização do hóspede.
- Identificar os próprios padrões emocionais de resposta ao conflito e desenvolver estratégias de autorregulação.
- Distinguir os diferentes tipos de reclamação e adaptar a resposta ao perfil e ao estado emocional do hóspede.
- Aplicar técnicas de comunicação assertiva e empática na gestão de situações de tensão.
- Transformar uma experiência negativa numa memória positiva para o hóspede, dentro das possibilidades da sua função.
- Estabelecer limites saudáveis no contacto com situações de conflito, protegendo o bem-estar emocional próprio.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- O Cliente e o que mais valoriza
- Comunicação verbal e não-verbal no atendimento
- Momentos WOW que surpreendem
- Técnicas dos 10 e 4 segundos no 1º contacto com o hóspede
- Comunicação e trabalho de equipa
- As necessidades não expressas do cliente
- Atender diferentes culturas e perfis de hóspedes
- Metodologia 5B's
- Regras de ouro na Gestão eficaz de reclamações
- Serviço pós venda
- KPIs do Serviço ao Cliente

CALENDARIZAÇÃO

- 9, 16, 23 e 30 de outubro de 2026, das 9h00 às 13h00 | sessões presenciais
- 27 de novembro de 2026 | sessão online, individual de 30 min

FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

- Presencial

ONDE VÃO DECORRER AS SESSÕES

- *Local a confirmar brevemente*

INVESTIMENTO

- *A confirmar brevemente*

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

METODOLOGIA

A formação combina momentos de reflexão e análise com **role plays** que recriam situações reais de atendimento, permitindo experimentar e treinar respostas em contexto seguro antes de as aplicar no terreno.

Na última sessão, cada participante constrói o seu **plano de ação individual**, para implementar nos 30 dias seguintes. Decorrido esse período, o grupo volta a encontrar-se numa sessão online, onde partilha dificuldades, conquistas e próximos passos — consolidando a aprendizagem com base na experiência real.

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



Teresa Cardoso, tem mais de 30 anos de experiência nas áreas de gestão operacional e estratégica.

É formadora certificada nas áreas de F&B, Turismo, MKT e Comportamento.

Altamente motivada com uma forte visão estratégica para atingir elevados níveis de sucesso. Apaixonada por pessoas e pela Excelência no serviço ao Cliente.

Dinâmica e empreendedora na aplicação de métodos que motivem os formandos e que resultem em aprendizagens de excelência.

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: BCOMPTPL.

A desistência de uma inscrição, numa ação de formação, deve ser comunicada, por escrito para a AHP, para o endereço 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