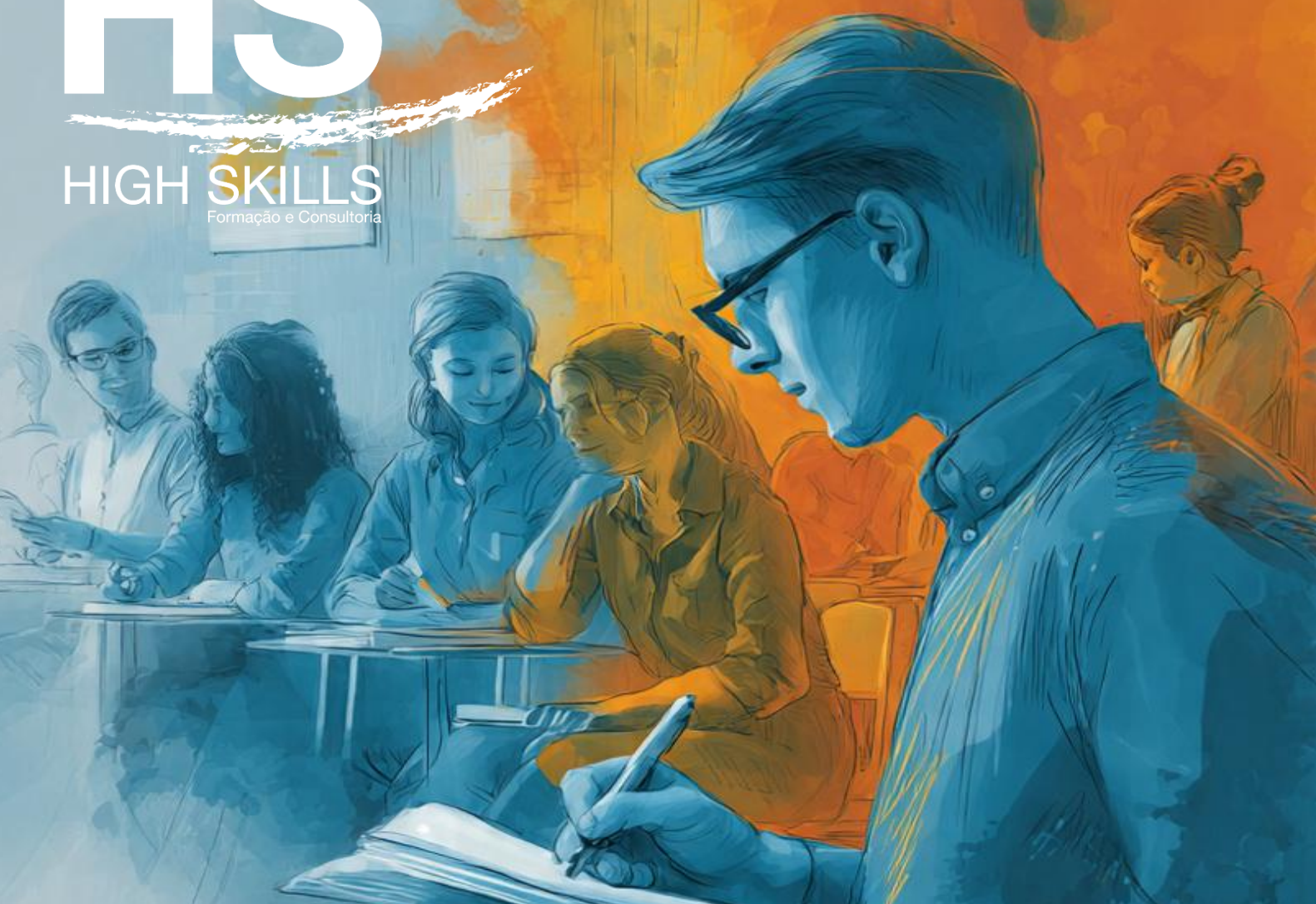


HS

HIGH SKILLS

Formação e Consultoria



Master a Distância

de Gestão de Unidades Hoteleiras de Luxo

Master a Distância em Gestão de Unidades Hoteleiras de Luxo

Objetivos Gerais

Este Master é dirigido a todos os profissionais que se pretendam capacitar para gerir, posicionar e otimizar unidades hoteleiras de luxo, garantindo excelência operacional, rentabilidade e experiências memoráveis ao cliente, garantindo assim a excelência e a notoriedade entre os pares.

Objetivos Específicos

No final deste Master os participantes estarão aptos a:

- Gerir uma unidade hoteleira, focado na superior qualidade dos serviços a prestar ao cliente/hóspede;
- Rentabilizar e otimizar a gestão financeira de uma unidade de qualidade superior.

Destinatários

Este Master destina-se a todos os profissionais de hotelaria, tais como Gestores de hotel, Chefes de departamento, Gestores de turismo e hospitalidade, Empreendedores hoteleiros de topo.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este Master são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Data de Realização

15, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 25 e 26 de novembro de 2027

Horário

14h00 às 17h00

Duração

30 horas

Valor

700,00€ + IVA

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - Fundamentos do Luxo e Posicionamento

- Conceito de luxo: tradição vs luxo contemporâneo;
- Segmentação de clientes premium (UHNWI's, HNWI's);
- Diferenciação: luxo vs premium vs boutique;
- Benchmarks internacionais.

Módulo II - Experiência do Cliente Premium

- Customer Journey no luxo;
- Personalização extrema (hiper-customização);
- Psicologia do cliente de luxo;
- Gestão de expectativas invisíveis.

Módulo III - Operações e Excelência

- Standards internacionais (Forbes Travel Guide, Leading Hotels);
- Gestão de housekeeping de alto nível;
- Serviço de F&B premium;
- Guest Relations e concierge.

Módulo IV - Revenue Management

- Pricing dinâmico em hotéis de luxo;
- Gestão de canais (OTA vs direto);
- Estratégias de up-selling e cross-selling;
- KPI's:
 - ADR (Average Daily Rate);
 - RevPAR;
 - GOPPAR.

Módulo V - Liderança e Equipas

- Cultura organizacional no luxo;
- Liderança emocional e comportamental;
- Gestão de talento e retenção;
- Formação contínua de equipas.

Módulo VI - Marketing de Luxo

- Branding emocional;
- Storytelling aplicado ao hotel;
- Marketing digital no segmento premium;
- Influenciadores e reputação online.

Módulo VII - Sustentabilidade e Inovação

- Luxo sustentável (eco-luxury);
- ESG no setor hoteleiro;
- Tecnologia no luxo (AI, automação, smart rooms).

Módulo VIII - Gestão Financeira e KPI's

- Estrutura de custos em hotéis de luxo;
- Margens operacionais;
- Controlo de desperdício;
- Dashboard de gestão;
- KPI's:
 - GOP (Gross Operating Profit);
 - TRevPAR;
 - Custo por quarto disponível.

Módulo IX - Projeto Final

- Desenvolver um plano completo para uma unidade hoteleira de luxo:
 - Posicionamento estratégico;
 - Experiência do cliente;
 - Plano de marketing;
 - Estratégia financeira;
 - KPI's.

Metodologia

Este Master tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados no início do Master e partilha de outros documentos durante o seu decorrer.

No final do Master receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.

Orador: Dr. Raul Santos

Habilitações

Curso de Geografia – UNIVERSIDADE DE LISBOA
Curso de Graduação em Direção Hoteleira - INFT/EHL
Curso de Gestão Hoteleira – ISPI
MBA – EUROPEAN BUSINESS SCHOOL
Curso de Formação de Formadores
CERTIFICADO IEFP N.º. 36930/2004 EDF
E-LEARNING: TEAMS – ZOOM



Resumo de Competências

- Orador e/ou Moderador em Seminários Técnicos, com artigos publicados em Jornais e Revistas da especialidade
- Diretor Hoteleiro com vasta experiência na direção geral de várias unidades, assegurando a gestão de todas as vertentes; Acolhimento, F&B, Comercial, Técnica, RH, Procurement
- Delegado Norte e Centro da ADHP
- Vogal na JUNTA DE TURISMO LUSO-BUSSACO
- Membro da Comissão da Qualidade da SOCIEDADE DA ÁGUA DE LUSO, SA
- Vogal na APHORT
- Vice-Presidente da ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E INDUSTRIAL DA MEALHADA - ACIM
- Cofundador do PPC (Plano de Promoção Conjunta) do Centro
- Vogal da C.C.R.C. (Comissão de Coordenação da Região Centro)

Prémios/Distinções Recebidas:

APHORT- “Selo Alimento Seguro”
EMBAIXADA DO BRASIL EM MAPUTO – “Colaborador Emérito do Exército Brasileiro”

Percurso Profissional

2016/2017 - Diretor Operacional ESPAÇO GOURMET, RESTAURANTE, BAR
2013/2016 - Diretor Geral de Operações em Moçambique (Maputo, Beira, Tete) – GRUPO VIP INTERNATIONAL
2010/2016 - Diretor Geral Residente HOTEL VIP GRAND MAPUTO*****
2008/2010 - Diretor Geral Residente HOTEL TURISMO DE BRAGA****
1997/2007 - Diretor Geral Residente GRANDE HOTEL DE LUSO & SPA****
1995/1997 - Diretor Geral Residente HOTEL MALHOA***
1992/1995 - Gestor Operacional Sul GERTAL, SA – CATERING, BANQUETING.

Desde 2017 - Consultor/ Formador na High Skills nas seguintes áreas:

Acolhimento (Receção Hoteleira, Reservas, Housekeeping, Vendas, Gestão de Reclamações. **F&B** (Cozinha, Restaurante, Bar, Banquetes, Serviço de Vinhos.); **Aprovisionamento** (Procurement, Negociação, Aquisições, Gestão de Stocks e Abastecimento dos vários Departamentos.); **Marketing e Comunicação** (Promoção, Atendimento, Vendas, Eventos); **Cortesia, Etiqueta e Protocolo no Atendimento; Organização e Gestão de Eventos; Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho; Higiene e Segurança Alimentar.**

Condições

Para se inscrever deverá nos contactar através dos seguintes meios

E-mail: geral@highskills.pt | Telefone: +351 217 931 365

Avenida Conde Valbom, n.º 06, 2º andar, 1050-068 Lisboa - Portugal

Ou enviando a Ficha de Inscrição devidamente preenchida (encontra-se na última página).

A inscrição só fica confirmada após emissão da fatura final e o pagamento da mesma.

Mais do que uma inscrição da mesma entidade indique-nos para ter acesso à nossa política de desconto.

O valor do curso inclui:

- Manuais e Material Pedagógico;
- Certificado de Formação.

Cancelamentos e Não Comparências

O(s) participante(s) poderão fazer-se substituir por outro(s) participante(s), devendo comunicar a alteração até 2 dias úteis antes do início do Master.

A sua não comparência do(s) participante (s) no dia do Master não dará lugar ao reembolso do valor da inscrição e será cobrada na sua totalidade.

Dados da Empresa

High Skills – Formação e Consultoria, LDA.

Avenida Conde Valbom, n.º 06, 2º andar, 1050-068 Lisboa - Portugal
Nº fiscal: 513 084 568

Informação Bancária

Banco: Millennium BCP

IBAN: PT50 0033 0000 4547 5386 3530 5
SWIFT: BCOMPTPL

Ficha de Inscrição

Deverá preencher e enviar-nos via e-mail, para: geral@highskills.pt

1. CLIENTE (Preencher quando o Formando não é cliente final)			
Entidade:			
Responsável:			
Morada:			
Código Postal:			
Nº Contribuinte / Fiscal:			
Telefone:			
E-mail:			
2. DADOS FORMANDO(s)			
Nome Completo:			
E-mail:			
Master:	Master de Gestão de Unidades Hoteleiras de Luxo- a Distância		
Data Nascimento:		Nacionalidade:	
Tipo de Documento		Nº de Doc de Identificação	



HIGH SKILLS - FORMAÇÃO E CONSULTORIA, LDA

ANGOLA: 00244 94 112 60 90

CABO VERDE: 00238 924 20 25

MOÇAMBIQUE: 00258 858 859 522

PORTUGAL: 00351 217 931 365

SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE: 00239 999 25 15

geral@highskills.pt

www.highskills.pt