



Formato presencial

WINE & BOOKS
BY THE SEA | ALGARVE RESORT ★ ★ ★ ★ ★

ENQUADRAMENTO

O Wine & Books By The Sea Algarve Resort afirma-se como uma unidade hoteleira onde a hospitalidade, o detalhe e a autenticidade fazem parte da experiência oferecida a cada cliente.

Numa atividade onde cada interação influencia a perceção de serviço, as chefias assumem um papel essencial: garantir consistência, orientar equipas, resolver situações do dia a dia e transformar procedimentos em atitudes verdadeiramente alinhadas com a identidade da marca.



A presente proposta tem como objetivo desenvolver uma intervenção formativa presencial, dirigida numa primeira fase às chefias da unidade do Algarve, centrada no atendimento, na comunicação, no sentido de serviço e na capacidade de liderar equipas para uma experiência de cliente mais cuidada, humana e consistente.

Para além da qualidade no atendimento, a formação pretende também reforçar a capacidade das chefias para ensinar as suas equipas a identificar oportunidades de sugestão, venda complementar e recomendação qualificada, sempre de forma natural, elegante e adequada ao contexto da hotelaria.

Mais do que “vender”, trata-se de saber enriquecer a experiência do cliente: sugerir um vinho adequado a um prato, apresentar um serviço interno que possa melhorar a estadia ou recomendar um parceiro local que acrescente valor à experiência vivida no destino.

Esta formação será construída a partir de conceitos práticos e aplicáveis à realidade da hotelaria, começando pela Bússola de Valores — Respeitar, Evoluir, Responsabilizar e Contribuir — como ponto de partida para reforçar uma cultura de serviço consciente, exigente e orientada para o cliente.



MODALIDADES DISPONÍVEIS

1 dia de formação presencial

Intervenção dirigida às chefias da unidade Wine & Books Algarve, com foco no reforço do sentido de serviço, comunicação com equipas e identificação de oportunidades de melhoria na experiência do cliente.

Conteúdos principais:

Bússola de Valores aplicada à hotelaria: Respeitar, Evoluir, Responsabilizar e Contribuir
Sentido de serviço e consistência na experiência do cliente
Comunicação AECA: Apresentar, Explicar, Compreender e Assegurar
Atendimento, escuta ativa e gestão de situações do dia a dia
Introdução à venda consultiva e à recomendação qualificada
Opção 2 — Formação Completa para Chefias

2 dias de formação presencial

Formato recomendado para trabalhar com maior profundidade a liderança de equipas, o atendimento, a comunicação e a capacidade das chefias para ensinar comportamentos comerciais naturais, elegantes e alinhados com a hotelaria.

Conteúdos principais:

Todos os conteúdos da Opção 1
Como ensinar equipas a atender, sugerir e recomendar melhor
Venda consultiva sem pressão comercial
Cross-selling e up-selling aplicados à experiência do cliente
Os 5 motivos de compra: segurança, conforto, estatuto, eficácia e economia
Aplicação prática em restauração, alojamento, serviços internos e parceiros locais
Criação de exemplos reais de recomendação: vinhos, pratos, experiências, serviços e parceiros
Plano de ação para aplicação no terreno após a formação

Opção 3 — Plano de Continuidade Trimestral

2 dias por trimestre, após validação da fase inicial

Caso a intervenção inicial confirme alinhamento com os objetivos da unidade, poderá ser desenvolvido um plano de continuidade com ações trimestrais, já envolvendo equipas

operacionais e momentos-chave do calendário hoteleiro.

Este plano poderá ser ajustado às épocas de maior impacto:

Verão

Natal e Fim de Ano

Páscoa

Carnaval, caso se justifique

O objetivo será consolidar comportamentos, reforçar a consistência do serviço, preparar equipas para períodos de maior pressão e transformar a venda consultiva numa prática natural da experiência Wine & Books.

Formatos disponíveis

Presencial

1 dia de formação para chefias

2 dias de formação para chefias

Plano trimestral de continuidade

Possível extensão futura a outras unidades da cadeia

Objetivo da Proposta

Apresentar uma intervenção formativa presencial dirigida às chefias da unidade **Wine & Books Algarve**, com foco no atendimento, comunicação, sentido de serviço, liderança da equipa e desenvolvimento de comportamentos de venda consultiva e recomendação qualificada.

A formação pretende preparar as chefias para reforçar a consistência da experiência do cliente e, ao mesmo tempo, ensinar as equipas a sugerir serviços, produtos e parceiros de forma natural, elegante e alinhada com a identidade da unidade.

Informações para Apresentação

Duração da formação

Opção 1:

1 dia de formação presencial

Opção 2:

2 dias de formação presencial

Número recomendado de participantes**Mínimo recomendado:**

6 participantes

Máximo recomendado:

20 participantes

Caso o número de participantes seja superior a 20, recomenda-se o desdobramento da formação em mais dias, com revisão do respetivo enquadramento e investimento.

Investimento de Referência

1 dia de formação

550€

2 dias de formação

1.000€

correspondente a 500€/dia

Os valores incluem reuniões de alinhamento prévio, afinação dos conteúdos à realidade da unidade e preparação dos materiais de apoio à

formação.

Notas

Os valores apresentados são indicativos e podem ser ajustados em função do número de sessões, número de participantes, profundidade dos conteúdos e eventual extensão da intervenção a outras equipas ou unidades.

A proposta inicial considera uma intervenção dirigida às chefias da unidade **Wine & Books Algarve**. Caso a formação venha a ser alargada à equipa operacional ou a outras unidades da cadeia, será apresentado um plano de continuidade próprio.





O que diferencia a 3Solutions?

A abordagem da 3Solutions é prática, humana e próxima da realidade operacional da hotelaria.

O objetivo não é apenas transmitir conteúdo, mas ajudar chefias e equipas a melhorar comportamentos de atendimento, comunicação, serviço, recomendação e venda consultiva, sempre com aplicação direta à experiência diária do cliente.

Atualmente, a 3Solutions encontra-se em processo de certificação DGERT, reforçando o compromisso com a qualidade, estrutura pedagógica e melhoria contínua da formação.

Outras áreas de formação

VENDA CONSULTIVA EM HOTELARIA

Do atendimento à recomendação qualificada

Na hotelaria, vender não deve parecer venda. Deve parecer cuidado, atenção e capacidade de acrescentar valor à experiência do cliente.

Serviço com intenção

Durante muito tempo, o atendimento foi visto como resposta ao pedido do cliente: receber bem, esclarecer, encaminhar e resolver.

Hoje, isso continua a ser essencial, mas já não chega. A verdadeira diferenciação acontece quando a equipa sabe antecipar necessidades, interpretar sinais e sugerir de forma natural.

Recomendação sem pressão

A venda em hotelaria deve nascer da experiência do cliente, não da insistência comercial.

Sugerir um vinho adequado a um prato, apresentar um serviço interno ou recomendar um parceiro local pode enriquecer a estadia e aumentar o valor percebido do serviço.

O Conceito de Vendas TAL aplicado à hotelaria

O **Conceito de Vendas TAL** — **Trust, Advising, Loyalty** não é um guião de vendas. É uma forma de posicionar a equipa perante o cliente.

Em vez de vender de forma direta, a equipa aprende a criar confiança, aconselhar com critério e gerar ligação. A venda passa a ser consequência de um serviço bem conduzido.

01

Trust

O cliente aceita melhor uma sugestão quando sente confiança. Essa confiança nasce da postura, da clareza, do conhecimento e da forma como a equipa comunica.

02

Advising

A equipa deixa de apenas responder a pedidos e passa a aconselhar. Ajuda o cliente a escolher, recomenda com elegância e adapta a sugestão ao contexto da experiência.

03

Loyalty

A relação não termina no momento do consumo ou da estadia. Cada boa recomendação aumenta a ligação, a confiança e a vontade de regressar ou recomendar.

Os 5 motivos de decisão do cliente

A formação poderá trabalhar os cinco grandes motivos que influenciam a decisão do cliente: **segurança, conforto, estatuto, eficácia e economia.**

Em hotelaria e restauração, estes motivos aparecem de forma muito concreta: confiança na recomendação, qualidade percebida, conforto da experiência, adequação ao gosto do cliente, frescura, autenticidade e valorização do momento vivido.

Impacto esperado

- Maior consistência na experiência do cliente
- Chefias mais preparadas para orientar e desenvolver equipas

- Melhoria da comunicação interna e operacional
- Mais capacidade de sugestão, recomendação e venda consultiva
- Maior valorização dos serviços internos e parceiros locais
- Atendimento mais humano, atento e alinhado com a identidade da unidade

Conclusão

A evolução do atendimento em hotelaria passa por transformar cada contacto com o cliente numa oportunidade de criar valor.

Não se trata de vender mais a qualquer custo. Trata-se de servir melhor, recomendar com mais critério e ajudar o cliente a viver uma experiência mais completa.

Mais humano.

Mais consciente.

Mais alinhado com a experiência Wine & Books.

Condições e notas importantes

IVA

IVA não incluído nos valores apresentados.

Calendarização

A calendarização das sessões será definida em conjunto entre a WBH Hotels / Wine & Books Algarve e a 3Solutions, tendo em consideração a disponibilidade das chefias, os períodos de maior pressão operacional e a necessidade de minimizar o impacto na atividade da unidade.

Instalações e meios técnicos

As ações de formação presenciais decorrerão preferencialmente em instalações disponibilizadas pelo cliente, devendo o espaço ser adequado ao número de participantes e equipado com meios audiovisuais compatíveis, nomeadamente:

- Televisão ou projetor
- Ligação HDMI
- Sistema de som funcional
- Quadro branco ou flipchart, quando disponível

Deslocações, refeições e alojamento

As deslocações, refeições e eventuais custos de alojamento do(s) consultor(es) associados às sessões presenciais serão da responsabilidade do cliente, sendo previamente identificados e validados entre as partes.

Chegada no dia anterior

Sempre que a ação decorra fora da área de residência habitual do consultor, deverá ser considerada a chegada no dia anterior ao início da formação, de forma a garantir pontualidade, preparação adequada e tranquilidade operacional no arranque dos trabalhos.

Reunião preparatória

Antes do início das ações de formação, será realizada uma reunião de alinhamento com os responsáveis da WBH Hotels / Wine & Books Algarve, com o objetivo de:

- Confirmar objetivos da intervenção
- Alinhar expectativas com a direção da unidade
- Identificar o perfil das chefias participantes
- Compreender os principais desafios de atendimento, serviço e liderança
- Validar prioridades de conteúdos e exemplos práticos

Flexibilidade do programa

O programa é desenhado de forma flexível, podendo sofrer ajustes de conteúdos, exemplos e exercícios, sempre que necessário, para melhor se adaptar à realidade da unidade, das chefias e das equipas operacionais.

Material de apoio

O material de apoio à formação poderá ser disponibilizado pela 3Solutions. Caso a WBH Hotels / Wine & Books Algarve pretenda utilizar materiais com identidade própria, tal poderá ser articulado previamente.

Aplicabilidade prática

A 3Solutions compromete-se a garantir conteúdos práticos, orientados à realidade da hotelaria e diretamente aplicáveis à atividade diária das chefias e das equipas.

Acreditação

A 3Solutions encontra-se atualmente em processo de certificação DGERT, reforçando o seu compromisso com metodologias estruturadas, qualidade pedagógica e melhoria contínua.

Compromisso 3Solutions

O nosso foco é compreender a realidade da unidade, identificar oportunidades concretas de melhoria e desenvolver soluções simples, humanas e eficazes, com impacto direto na experiência do cliente, na consistência do serviço e na capacidade das equipas para recomendar, sugerir e vender com naturalidade.



Sinta-se à vontade para nos contactar,

351 918 880 051

Chamada para a rede móvel nacional. O custo depende do seu tarifário.

Estamos disponíveis para esclarecer qualquer questão sobre consultoria, marketing ou formação.

 [Contactar WhatsApp](#)



Consultoria e formação especializada para empresas de retalho.

Ajudamos equipas a melhorar operações, vendas e gestão, reforçando estratégia e

Serviços

Consultoria de Gestão no retalho

Recursos Humanos no Retalho

Formação

Coaching e desenvolvimento profissional

Consultoria em marketing

Google Ads e ASO & SEO

marketing digital para garantir crescimento sólido e sustentável.

Gestão de redes sociais
Meta Ads



Links úteis

3Solutions
Consultoria
Contactos

Informações de contacto

3Solutions é uma marca de consultoria e formação em gestão e marketing no retalho

Av. das Acácias

Jardins da Parede

2775-342 Parede

Cascais

Portugal

Telefone (Chamada para a rede móvel nacional) 351 918 880 051

E-mail

consultoria@3solutions.pt

Dispomos de livro de reclamações:

