

DEFESA PESSOAL NA HOTELARIA

Formação prática para equipas de hotel

Prevenção e autoproteção no contacto com hóspedes.

Fernando Suissas

Formador e Instrutor de Defesa Pessoal



Imagens criadas com IA para ilustrar simulações de formação.

Quando a tensão ultrapassa o limite verbal

Na receção, no restaurante ou nos espaços comuns:

Aproximação intimidatória de um hóspede

Invasão do espaço pessoal

Agarramentos ou empurrões

Tentativa de agressão

Necessidade de apoiar um colega

Reconhecer o risco e responder sem agravar a situação.



Imagens criadas com IA para ilustrar simulações de formação.

Uma formação prática e acessível

Os participantes aprendem a:

Identificar sinais de risco

Manter uma distância segura

Usar postura e voz para estabelecer limites

Proteger-se perante uma tentativa de agressão

Libertar-se de agarramentos

Afastar-se e pedir apoio

Recuperar segurança e sair da situação.



Imagens criadas com IA para ilustrar simulações de formação.

O que a equipa treina

Exercícios adaptados ao contacto com hóspedes:

1. Distância, postura e comunicação
2. Libertação de pulso ou braço
3. Proteção perante tentativas de agressão
4. Libertação de ombro ou roupa
5. Libertação dos dois pulsos
6. Apoio e atuação coordenada

Prática orientada com situações próximas do serviço.



Imagens criadas com IA para ilustrar simulações de formação.

Aprendizagem ligada ao serviço

Perante uma reclamação ou um conflito:

Comunicar com firmeza e respeito

Manter o autocontrolo sob pressão

Ganhar tempo para avaliar a situação

Reconhecer os limites da intervenção

Pedir apoio e coordenar com colegas

A reflexão relaciona o exercício com o trabalho no hotel.



Imagens criadas com IA para ilustrar simulações de formação.

Como funciona a formação

Cada exercício inclui:

Explicação da situação e das regras de segurança

Demonstração simples e progressiva

Prática em pares ou pequenos grupos

Reflexão sobre a experiência e o serviço

O grupo experimenta, observa e partilha o que aprendeu.



Imagens criadas com IA para ilustrar simulações de formação.

Prática segura e progressiva

Cada participante evolui ao seu ritmo.

Intensidade ajustada à equipa

Contacto controlado e sem competição

Acompanhamento permanente do formador

Respeito pelos limites individuais

Espaço livre e adequado à prática

Um ambiente controlado para treinar situações exigentes.

Formato adaptado ao hotel

Sessão inicial de 3 horas

Equipas de receção, restauração e outros serviços

Realização nas instalações do hotel

Sala ampla ou espaço exterior adequado

Cenários escolhidos com RH e responsáveis de serviço

Organização ajustada às equipas e aos turnos

Conteúdos alinhados com as necessidades do hotel.



Imagens criadas com IA para ilustrar simulações de formação.

Experiência que dá confiança

Fernando Suissas
Formador e Instrutor de Defesa Pessoal

Formador certificado - CCP

Treinador de Krav Maga - Grau II

6.º Dan de Karate Wado-Ryu

Faixa preta de Jiu-Jitsu

Mais de 100 seminários realizados

Autor de três livros técnicos

Mais de 30 anos na Allianz

Experiência técnica aplicada à preparação das equipas.



Imagens criadas com IA para ilustrar simulações de formação.

Vamos preparar a sua equipa?

Uma experiência prática para reforçar a autoproteção e a cooperação no contacto com hóspedes.

Contacte-me para definirmos uma sessão adaptada ao seu hotel.

Vale mais saber do que não saber.

Fernando Suissas

967 235 417

fernandosuissas.com

fernando.suissas@gmail.com



Imagens criadas com IA para ilustrar simulações de formação.