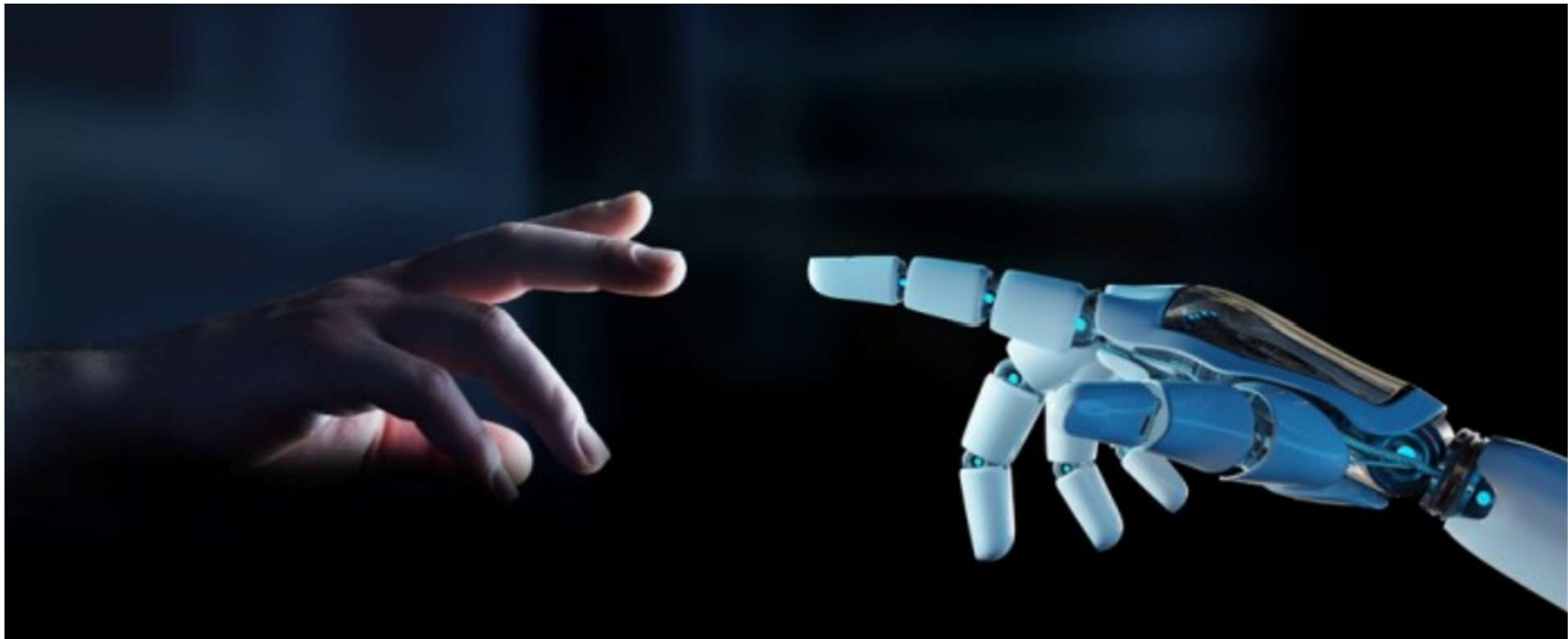


A HUMANIZAÇÃO NA ERA DIGITAL



MARTA SOTTO-MAYOR - FORMADORA HOTELARIA E TURISMO



MARTA

**Dear Past,
thank you for
all the lessons.**

**Dear Future,
I am ready!!!**



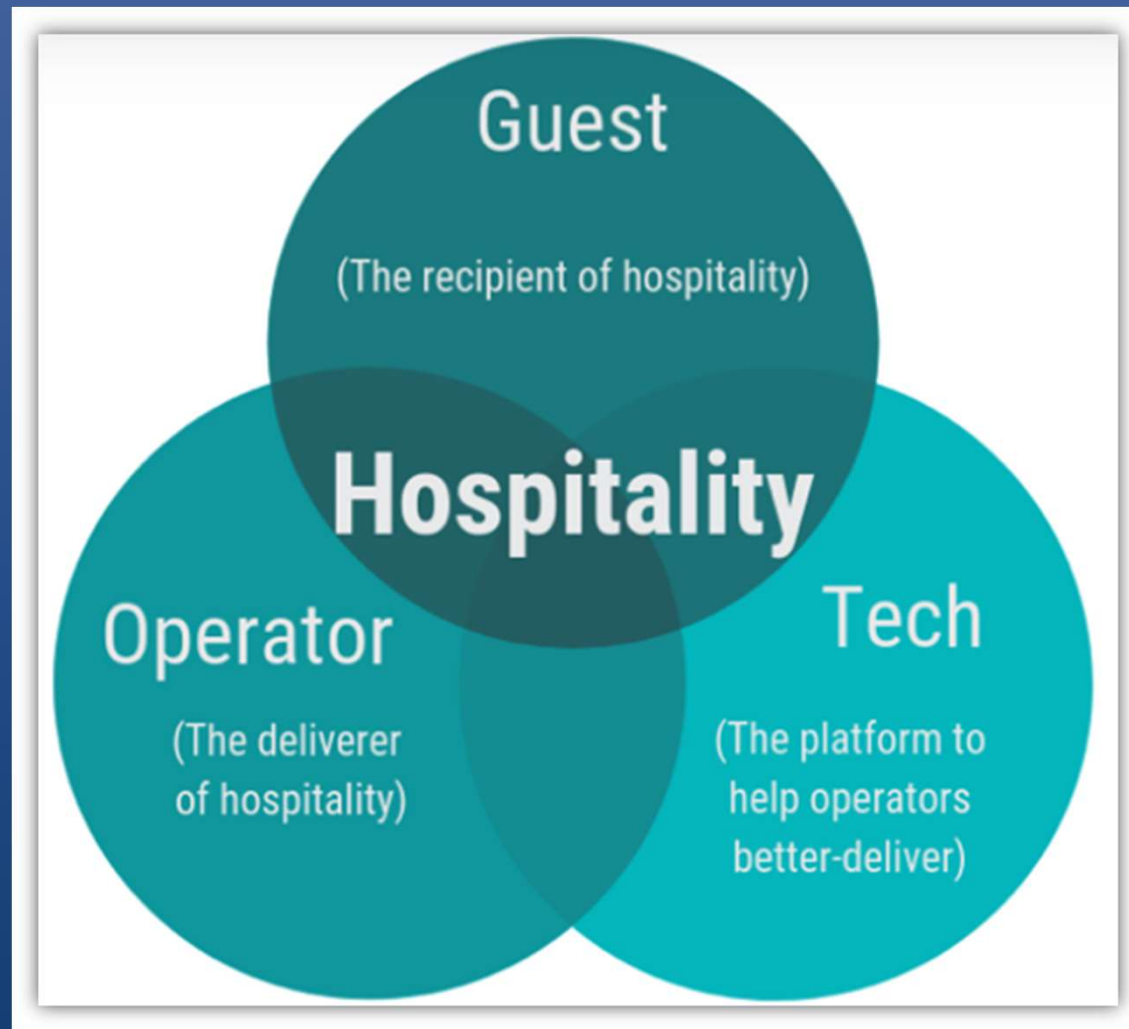
MARTA SOTTO-MAYOR - FORMADORA HOTELARIA E TURISMO

- VONTADE | QUERER FAZER
- ÉTICA
- VALORES
- MORAL
- PAIXÃO
- INTUIÇÃO
- CURIOSIDADE
- CORAGEM
- EMPREENDEDORISMO
- COLABORAÇÃO
- MISTÉRIO
- DESCOBERTA
- RESILIÊNCIA
- AGILIDADE
- POSITIVISMO





MARTA SOTTO-MAYOR - FORMADORA HOTELARIA E TURISMO





MARTA SOTTO-MAYOR - FORMADORA HOTELARIA E TURISMO



MARTA SOTTO-MAYOR - FORMADORA HOTELARIA E TURISMO



**Hostel
Maverick
Budapest**



**Hostel
The Independente
Lisbon**



**Hostel
Generator
Venice**



**Novotel
Amsterdam**



**Hostel
Safestay
London**



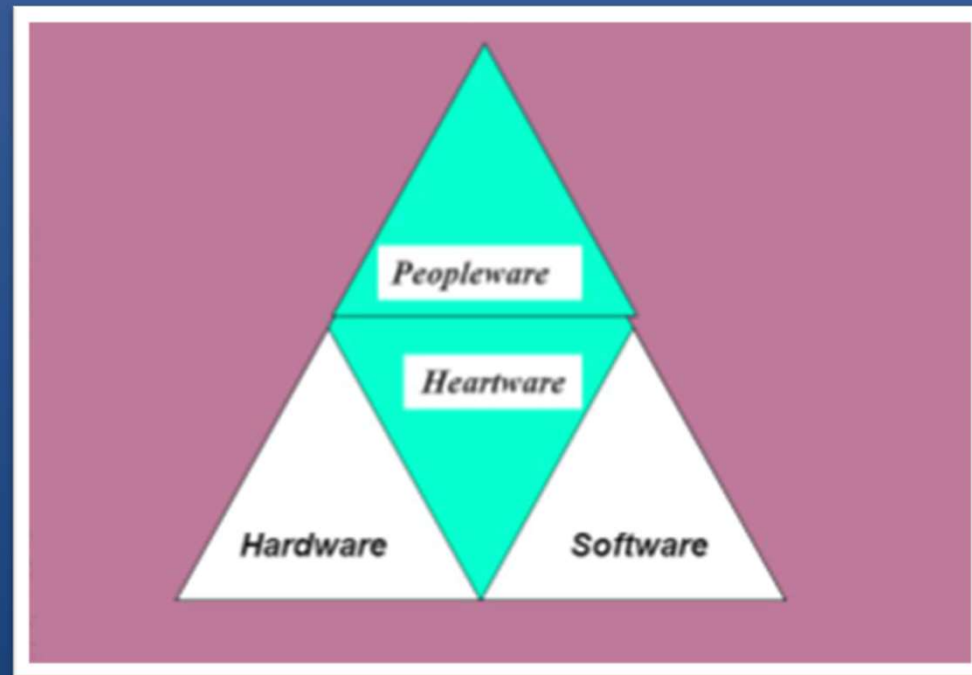
**Hostel
Plus
Berlin**



MARTA SOTTO-MAYOR - FORMADORA HOTELARIA E TURISMO



MARTA SOTTO-MAYOR - FORMADORA HOTELARIA E TURISMO



MARTA SOTTO-MAYOR - FORMADORA HOTELARIA E TURISMO



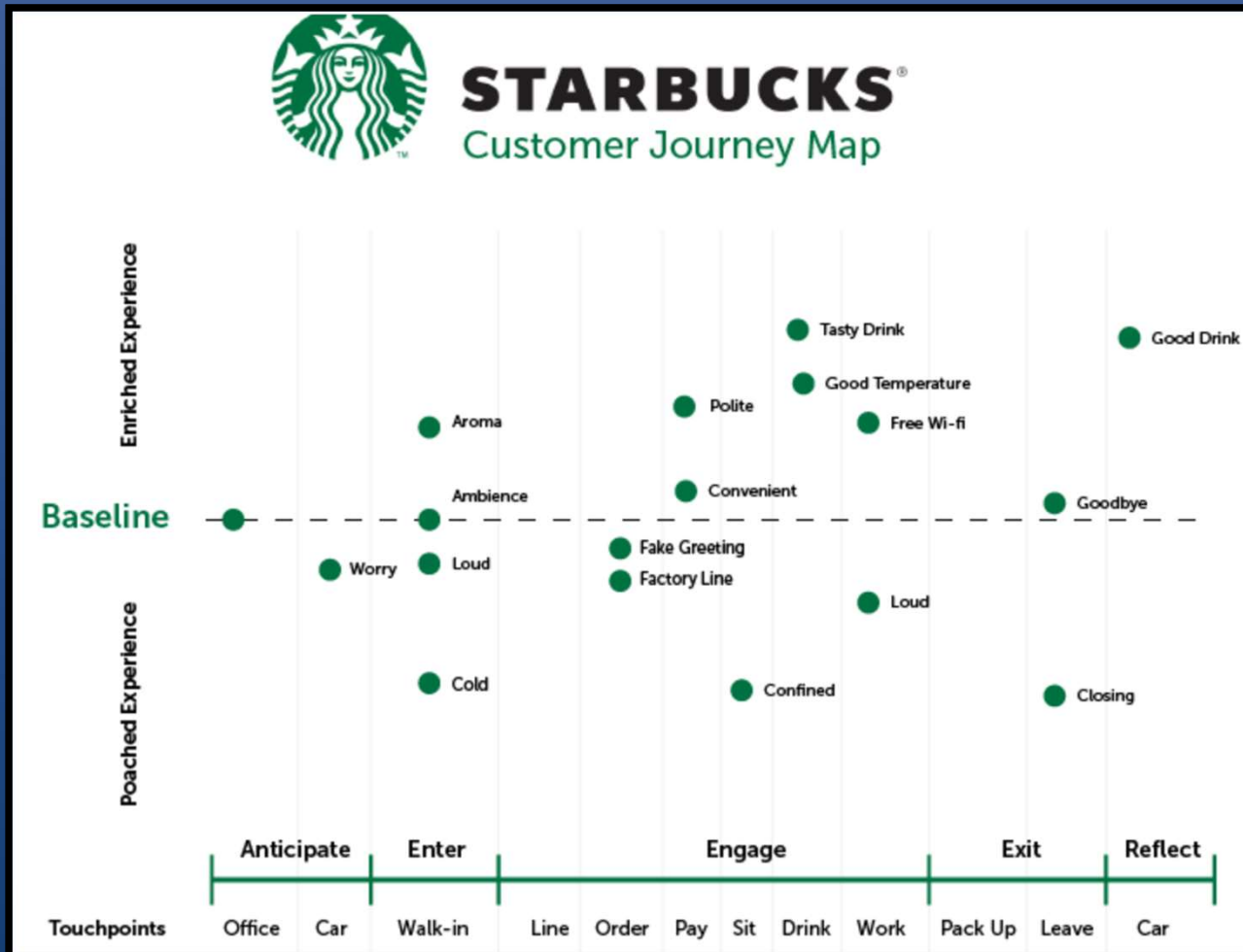
The Power of Branding



\$1.20



\$3.25





MARTA SOTTO-MAYOR - FORMADORA HOTELARIA E TURISMO



MARTA SOTTO-MAYOR - FORMADORA HOTELARIA E TURISMO

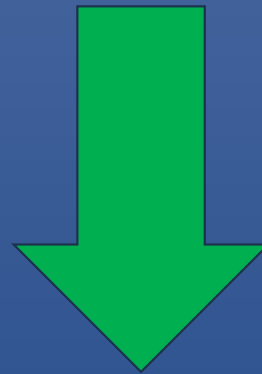


**Hospitality is simply
an opportunity to
show love and care.**

**i am in
the business
of making
memories**

MARTA SOTTO-MAYOR - FORMADORA HOTELARIA E TURISMO





BRIO

- Sentimento de amor-próprio
- Expressão de honra e dignidade | valor
- Característica da pessoa corajosa | lutar com brio
- A equipa teve brio e obteve a vitória com determinação
- Ação em que há elegância, vigor e energia
- ☹ Perdeu o brio - desistiu...

If you think
TRAINING YOUR STAFF
—— *IS EXPENSIVE,*
TRY IGNORANT AND UNTRAINED STAFF,
you will understand the difference.

KPI=
~~Key Performance Indicators~~

The New Leadership

KPI

Keep people interested
Keep people informed
Keep people involved
Keep people inspired

3 IDEIAS FINAIS



QUEM ESTÁ NA LINHA DA FRENTE, NA CARA DO CLIENTE, SÃO OS ARTISTAS QUE ASSEGURAM A FELICIDADE DO CLIENTE. TODO O APOIO É POUCO.
DE PESSOAS, PARA PESSOAS – POR PESSOAS!

TODOS OS GESTOS CONTAM, POR ISSO A FORMAÇÃO CONTINUA É CHAVE PARA O SUCESSO.

EQUIPAS ALINHADAS, MOTIVADAS E CAPACITADAS =
SUSTENTABILIDADE E CRESCIMENTO, PARA TODOS 😊



**GO THE EXTRA MILE.
IT'S NEVER CROWDED.**

MARTA SOTTO-MAYOR - FORMADORA HOTELARIA E TURISMO



MARTA SOTTO-MAYOR - FORMADORA HOTELARIA E TURISMO

Marta Sotto-Mayor

Formadora Certificada e Consultora Internacional

Especialização Hotelaria, Restauração e Turismo



MARTA SOTTO-MAYOR - FORMADORA HOTELARIA E TURISMO