



A aposta na prestação ao cliente de um serviço de excelência é cada vez mais um fator competitivo de diferenciação no setor do turismo. Esta sessão vai abordar as metodologias de implementação de um sistema de CRM – *Customer Relationship Management*, bem como técnicas e estratégias de *Customer Service*, dotando os participantes dos conhecimentos necessários para a definição das suas políticas e diretrizes de atendimento ao cliente que se traduzirão num serviço de excelência.

Conteúdo Programático

- 01 > Fases do atendimento e o atendimento personalizado
- 02 > Implementação de um sistema de CRM
- 03 > Interação com o cliente e processo de venda
- 04 > A articulação entre serviços nos processos e qualidade do atendimento

Formadora | Cátia Sá

Data | 5 de março

Horário | 14h00 às 18h00

Local | Escola de Hotelaria e Turismo de Portalegre

Fábrica Robinson, Jardim do Operário, n.º 5 - Portalegre