



Esta ação aborda a temática da gestão do atendimento e das reclamações *inhouse* como forma de otimizar a reputação da empresa e minimizar as suas consequências no desempenho financeiro da mesma.

### Conteúdo Programático

- 01 > Reconhecer a importância da gestão da reputação hoteleira *online*
- 02 > Método "saco de boxe" - Gestão da satisfação do cliente *inhouse* como forma de gerir a reputação *online*
- 03 > Como lidar com clientes difíceis e gerir as reclamações
- 04 > Consequências da reputação hoteleira *online* no desempenho financeiro do hotel

Formador | Madalena Dinis

Data | 30 de novembro de 2019

Horário | 09h00 às 13h00

Local | Escola de Hotelaria e Turismo do Porto

Rua da Firmeza, 71 - Porto