



O Cliente é o centro dos negócios da hospitalidade e o nosso melhor promotor de vendas. No mundo da hotelaria e da restauração há boas práticas de comunicação que devem ser trabalhadas no dia-a-dia para se estabelecer uma relação de confiança com os clientes e garantir a sustentabilidade do negócio. A gestão da reputação *online* é muito importante na medida em que potencia a conversão de vendas, incrementa a visibilidade da marca e previne as dificuldades que decorrem dos comentários negativos por parte dos clientes.

### Conteúdo Programático

- 01 > Reconhecer o poder da reputação *online* no contexto da hospitalidade e a sua importância momento de decisão de compra
- 02 > Compreender os diferentes públicos-alvo e as suas expectativas para conquistar notas máximas e prevenir reclamações
- 03 > Reconhecer a importância do envolvimento das equipas para atingir os objetivos e capacitar para uma resposta contínua, rápida e eficaz
- 04 > Desenvolver uma melhor capacidade de geração de comentários positivos, quer em contexto de negócios de alojamento como de restauração
- 05 > Partilha de boas práticas e exemplos de como responder a comentários de clientes
- 06 > Saber aproveitar as ferramentas digitais para conhecer os clientes antes da sua chegada e conseguir surpreendê-los – estudo de caso

**Formador | Marta Sotto-Mayor**

**Data | 04 de dezembro de 2019**

**Horário | 14h30 às 18h30**

**Local | Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa**

**Rua Saraiva de Carvalho, 41 - Lisboa**