



Esta ação aborda a temática da gestão do atendimento e das reclamações *inhouse* como forma de otimizar a reputação online através dos *reviews* das plataformas UGC e respetivo *rating*.

Conteúdo Programático

- 01 > **Reputation Management – Gestão da Reputação / imagem: qual a importância efetiva para a gestão das unidades hoteleiras; *facts & figures***
- 02 > **Online Hotel Reputation: plataformas; respostas a *reviews*; viralidade de *reviews***
- 03 > **Offline Hotel Reputation – a gestão da reputação começa “dentro de casa”: gestão de reclamações; prevenir e evitar o *review* negativo *online***

Formador | Madalena Dinis

Data | 29 de março

Horário | 09h00 às 13h00

Local | Escola de Hotelaria e Turismo do Porto

Rua da Firmeza, 71 – Porto