



## Conteúdo Programático

- 01 > Monitorizar as ações do cliente *online*: da pesquisa para reservar o alojamento até ao comentário pós-estadia;
- 02 > Compreender que no mundo digital a personalização é chave para a fidelização;
- 03 > Ideias de marketing para melhor gerir *in-house* a reputação e evitar *reviews* negativos;
- 04 > Boas práticas da conversão de reservas e da gestão e tratamento de comentários *online* & *offline*;
- 05 > Exemplos de respostas a clientes nas diferentes plataformas digitais.

Formador | Marta Sotto-Mayor

Data | 21 de abril

Horário | 11h00 às 13h00

Local | Plataforma Microsoft TEAMS