



Esta ação aborda a importância da gestão da reputação online, a temática da gestão do atendimento e das reclamações *inhouse* como forma de otimizar os *reviews* das plataformas UGC e os impactos dos *ratings* das avaliações dos Clientes.”

Conteúdo Programático

- 01 > **Gestão da Reputação / imagem: a importância e os impactos - *facts & figures***
- 02 > ***Online Hotel Reputation*: gestão das respostas a *reviews* – exemplos e boas práticas**
- 03 > ***Offline Hotel Reputation*: a reputação começa a construir-se “dentro de casa” – prevenção e gestão de reclamações**
- 04 > **Otimizar e ampliar a avaliação dada pelos clientes**

Formador | Marta Sotto-Mayor

Data | 24 de maio

Horário | 09h00 às 13h00

Local | Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa

Rua Saraiva de Carvalho, 41 - Lisboa