



A inovação é um importante fator de competitividade e sustentabilidade de um negócio, mas não basta inovar para ter bons resultados. É necessário fazer a gestão da inovação. O objetivo desta sessão é reforçar as competências dos gestores e empresários do setor do turismo na gestão dos seus processos de inovação.

Conteúdo Programático

- 01 > **Gestão da Reputação: importância efetiva para a gestão das unidades hoteleiras - *facts & figures***
- 02 > ***Online Hotel Reputation*: plataformas; ratings; respostas a reviews;**
- 03 > ***Customer service* - Gestão da satisfação do cliente *inhouse***
- 04 > **Gestão de reclamações - Gestão da insatisfação do cliente**

Formador | Madalena Dinis

Data | 6 de Fevereiro

Horário | 09h00 às 13h00

Local | Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo

Castelo de Santiago da Barra – Viana do Castelo

