



A expressão disrupção já não se aplica somente ao mundo da tecnologia. Atualmente vemos os equilíbrios entre a oferta e a procura no contexto do turismo a mudar e muito. Com a fusão da inovação às boas práticas da hospitalidade tradicional vemos novos projetos na área das viagens, das experiências, do alojamento e da restauração a ganhar vantagens competitivas muito relevantes. A inovação e a diferenciação disruptiva dos modelos de negócios são assim ferramentas que conferem às empresas uma importante vantagem competitiva face aos seus concorrentes.

Para potenciar uma boa resposta aos desafios de hoje e às oportunidades que decorrem da forte dinâmica e do crescimento do turismo à escala global, pretendemos dotar os participantes desta sessão de um conjunto alargado de informação e conceitos, bem como analisar o estudo de caso que é o fenómeno dos *Hostels*.

Conteúdo Programático

- 01 > **Mercados e segmentos – o que mudou?**
- 02 > **Produtos diferenciadores e autênticos – são *Hotels* ou *Hostels*?**
- 03 > **As propostas dadas ao viajante atual: *Don't go there, live there***
- 04 > ***Software vs Hardware* – a nova perceção dos espaços, das tecnologias e do serviço ao cliente**
- 05 > ***Brand marketing & storytelling* – o negócio da criação de memórias**
- 06 > **A nova dimensão das relações interpessoais: a valorização do serviço personalizado e autêntico**
- 07 > **São as estrelas que definem o Hotel e a sua sustentabilidade ou é a reputação obtida *online* pelos comentários dos clientes?**
- 08 > **Partilha de exemplos e análise de casos**

Formador | Marta Sotto-Mayor

Data | 11 de dezembro de 2019

Horário | 14h30 às 18h30

Local | Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa

Rua Saraiva de Carvalho, 41 - Lisboa