



No contexto em que vivemos é importante que as equipas de *front desk* saibam como responder às perguntas dos clientes, devendo estar preparadas para um fluxo potencial de perguntas e saber como dissipar preocupações. Importante é também saber gerir os comentários pós-estadia, para fidelizar o cliente que escreveu e deixar uma boa impressão em todos os potenciais clientes que leem esse comentário.

Conteúdo Programático:

- 01 > Reconhecer a importância do envolvimento das equipas para atingir os objetivos e capacitar para uma resposta contínua, rápida e eficaz
- 02 > Reconhecer o poder da reputação online no contexto da hospitalidade e a sua importância momento de decisão de compra
- 03 > Compreender os diferentes públicos-alvo e as suas expectativas para conquistar notas máximas e prevenir reclamações
- 04 > Desenvolver uma melhor capacidade de geração de comentários positivos
- 05 > Partilha de boas práticas e exemplos de como responder a comentários de clientes

Formador | Patrícia Correia

Data | 5 de junho

Horário | 16h00 às 18h00

Local | Plataforma Microsoft TEAMS