



consultoria, formação & imagem em turismo e hotelaria

th²

Gestão de Hotéis com carácter

*Las razones para uno viajar, se
descubren viajando*

Ton Lodger

Num mercado cada vez mais competitivo, a distinção, a pro-actividade, o atendimento profissional e técnico e a prestação de um **serviço genuinamente único** respondem à exigência do cliente viajado que procura conforto e espaços com carácter, acima de luxo plástico e desprovido de alma.

Novas tendências, padrões e mesmo culturas, estimulam o **self-enrichment** para a antecipação da evolução em turismo e hotelaria.

Inovar e criar são indispensáveis neste universo.

O **reflorescimento** de concepções permite uma abordagem às origens da hotelaria *hospitalar*, do **acolhimento com encanto** e da gestão de unidades de **alojamento com personalidade**, independentemente da sua dimensão ou representação.

Na era global onde tudo se poderá substituir: novo mobiliário, novas tecnologias, diferentes métodos... o que é realmente insubstituível são as **pessoas- a sua capacidade e a sua criatividade.**

E porque de pessoas se fazem os serviços e de serviços se faz a hotelaria, a th² lança o curso de **Gestão de**

Gestão de Hotéis com carácter

Hotéis com Carácter- onde o charme do serviço debruça-se sobre o detalhe, o factor surpresa e a singularidade do atendimento.

O Curso será leccionado em 2 módulos:
Marketing Hoteleiro e Hotelaria de Charme.

O primeiro consiste na exposição e enquadramento de definições e características do Marketing na Hotelaria, Pensamento estratégico aplicado a acções comerciais, Estudo de Novas Tecnologias em Turismo e abordagem da importância dos 5 sentidos nos serviços de alojamento.

No segundo serão desenvolvidas exposições sobre a Qualidade e Atenção ao Cliente, debatendo-se a importância da Fidelização e da cultura CRM *Customer Relationship Management*, Decoração e Detalhe na criação de espaços e ambientes distintos da hotelaria comum e espaço para orientação a casos práticos e debates.

Durante o curso haverá um convidado especial de *case-study* figurativo de hotelaria com carácter.

O fim do curso é brindado com o certificado de participação e um pequeno *cocktail* de despedida.

Curso de Gestão de Hotéis com Carácter

Módulo	Horas	
Origem da Hotelaria/ Atendimento e Alojamento	1 hora	Marketing Hoteleiro
Pensamento Estratégico em Hotelaria Características do Produto Turístico; Oferta/Procura; Segmentos	2 horas	
Marketing Hoteleiro Motivações; Estratégias de Marketing; Hospitalidade/Serviço; 5sHB	4 horas	
Novas Tecnologias em Turismo e Hotelaria	5 horas	
Relações Públicas Comunicação com a imprensa, importância dos eventos, representação da marca e imagem	3 horas	Hotelaria de Charme
Comercialização e Fornecedores Departamento Comercial e Reservas <i>Yield & Revenue Management</i>	3 horas	
Qualidade e Atenção ao Cliente Ações de Cliente Mistério/Auditorias, Técnicas de Atendimento, <i>Surveys</i> Satisfação e Fidelização	4 horas	
Decoração e Detalhe em Hotelaria Espaços com encanto, factor surpresa	3 horas	
Actividades diversas visualização de vídeos, charlas, exercícios práticos	4 horas	
Avaliação	1 hora	
TOTAL	30 horas	

