



consultoria, formação & imagem em turismo e hotelaria

th²

Curso de Marketing e Atendimento em Hotelaria

If you think that education is expensive, try ignorance

Derek Bok

Onde a evolução e o mercado projectam novas tendências, padrões e mesmo culturas, a antecipação e o **self-enrichment** representam a preparação para gerar essa evolução em turismo e hotelaria.

Inovar e criar são indispensáveis neste universo.

Um sorriso genuíno vale mais que um atendimento forçado e a paixão pelo trabalho a desenvolver flui naturalmente com a aquisição de novas experiências, novos **conhecimentos** e **reflorescimento** de concepções.

O Curso será leccionado em 2 módulos:
Marketing Turístico e Hoteleiro e
Atendimento em Hotelaria.

O primeiro consiste na exposição e enquadramento de definições e características do Marketing no Turismo, Marketing Hoteleiro, estratégias de marketing, motivações e abordagem dos 5 sentidos na Hotelaria.

No segundo serão desenvolvidas exposições sobre a origem da hotelaria, técnicas de venda e atendimento, atenção ao cliente, técnica e gestão de fidelização de clientes (CRM- *Customer Relationship Management*), sempre com espaço para orientação a casos práticos.

Curso de Marketing e Atendimento em Hotelaria

Módulo	Horas	
Marketing e Turismo Definição de Marketing Caracterização das Empresas e dos Produtos Turísticos	4 horas	Marketing em Turismo e Hotelaria
Mercados Oferta/Procura Segmentos	3 horas	
Marketing Hoteleiro Motivações Estratégias de Marketing: Hospitalidade/Serviço 5sHB	4 horas	
Marketing nas Novas Tecnologias	5 horas	
Origem da Hotelaria/ Atendimento e Alojamento	3 horas	Atendimento em Hotelaria
Técnicas de Venda Departamento Comercial e Reservas Yield & Revenue Management Postura e Atenção ao Cliente	4 horas	
CRM e Técnicas de Fidelização de Clientes Publicidade, Promoção, Meios Surveys Satisfação	4 horas	
Mystery Guest e Auditorias	3 horas	
Qualidade em Hotelaria	4 horas	
Avaliação	1 hora	
TOTAL	35 horas	

