

CURSO BREVE:

GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES EM HOTELARIA

CONTEXTUALIZAÇÃO

O curso de Gestão das Reclamações em Hotelaria visa dotar os formandos de conhecimentos técnicos referentes ao processo adequado de reclamações de clientes no contexto da hotelaria e restauração.

OBJETIVOS

- Identificar as problemáticas associadas às Reclamações de Clientes;
- Aprender a usar ferramentas de apoio à tomada de decisões;
- Aprofundar o uso de métodos de tratamento de reclamações;
- Análise de Casos Práticos.

DESTINATÁRIOS

- Gestores Hoteleiros;
- Diretores de Unidades de Alojamento qualificadas;
- Gestores de Resorts;
- Licenciados e Mestres em Gestão Hoteleira e Gestão de Atividades Turísticas.

DURAÇÃO

O curso terá a duração de 12 horas.

PROGRAMA RESUMIDO

1. Tratamento da reclamação;
2. O enquadramento das reclamações com as normas de qualidade e identificação das não conformidades;
3. Técnicas de análise e eliminação das reclamações;
4. Técnicas de apoio à tomada de decisões;
5. Definição de prioridades;
6. As reclamações e o impacto na imagem do empreendimento;
7. A reclamação como oportunidade de melhoria;
8. Avaliação da satisfação e fidelização no pós reclamação;
9. Estudos de Caso.