

Curso 100% e-Learning Fidelización de Clientes en el Sector Hotelero



45

NÚMERO
DE HORAS



Ahora cursos 100% e-Learning con código SENCE

CON CÓDIGO SENCE

Llámanos al +56 2 2594 0322



CURSO E-LEARNING FIDELIZACION DE CLIENTES EN EL SECTOR HOTELERO

En Hotelería la fidelización de los clientes es fundamental para poder hacer rentar el negocio y proyectar ingresos que sustente la explotación del giro. Además es la herramienta de marketing más efectiva, debido a que una atención de calidad hará que el huésped recomiende el Hotel.

En el curso de Fidelización de Clientes en el Sector Hotelero conocerá el origen y evolución de la atención al cliente, evaluación de la calidad en el servicio, establecer el perfil del cliente de alto valor, herramientas de retención y fidelización en el sector hotelero y el Servicio de Atención al Cliente asociado a la estrategia corporativa de retención y fidelización de clientes y como base esencial en la formación profesional del personal hotelero.

Hotelería y Turismo 
CENTRO DE CAPACITACION

DETALLE DEL CURSO FIDELIZACION DE CLIENTES EN EL SECTOR HOTELERO

- Horario: Lunes a Domingo, 24 horas.
- Duración del curso: 45 horas.
- Cuentas con 3 meses para completar tu curso.
- Tutor Online.

CONTENIDOS

CURSO FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL SECTOR HOTELERO

1 MÓDULO

Introducción a la Atención de Clientes

- Historia y evolución de la atención al cliente
- Origen Etimológico
- Línea del tiempo del servicio al cliente
- La importancia en la evolución al cliente
- La evolución del servicio al cliente
- Conceptos generales
- Definiciones
- Características de los servicios
- Elementos del servicio al cliente
- Diferencias de conceptos
- Evaluación de la calidad en el servicio
- Satisfacción del cliente
- Expectativas del cliente
- Percepciones del cliente
- Medición de la calidad en el servicio
- Propuesta de Valor y Registro de Clientes
- Propuesta de Valor
- Registro de Clientes

2 MÓDULO

Cliente de Alto Valor

- Identificación del Cliente de alto valor
- Programa de lealtad
- Alianzas estratégicas
- Métodos de Análisis de la demanda
- Comportamiento del Consumidor de Alto Valor
- Concepto
- Factores que afectan el Comportamiento
- Perfil del Turista de Alto Valor
- El Turismo de Alto Valor
- Concepto de exclusividad
- Tipos de consumidores de Alto Valor
- Elementos que más demandan esta tipología de turistas
- Claves para atraer a turistas de Alto Valor
- Anatomía del turista de lujo 3.0
- La exigencia de la excelencia
- Personalización
- Privacidad
- Nivel Cultural
- Valores
- Destinos
- Poder Adquisitivo
- Tasa de Repetición
- Duración de su estancia

CONTENIDOS

CURSO FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL SECTOR HOTELERO

3 MÓDULO

Fidelización de Clientes

- Introducción
- Concepto de fidelización
- Factores de Fidelización
- Estrategias de Fidelización
- Herramientas de Fidelización
- Fidelización y Experiencia del Cliente
- Claves para retener y fidelizar a tus clientes
- La importancia de retener y fidelizar a sus clientes
- Retención y Fidelización de Clientes
- Proceso de Retención y Fidelización de Clientes
- Claves para diseñar estrategias de marketing más efectivas
- Plan de Beneficios en Hoteles
- Recompensas de Marriott
- SPG, Marriott Rewards, Ritz-Carlton merger
- IHG Rewards Club
- Hilton HHonors
- Wyndham Rewards
- Club Carlson
- Best Western

4 MÓDULO

Servicio de Atención al Cliente

- Servicio de Atención al Cliente
- Concepto
- La importancia del Servicio de Atención al Cliente
- La calidad total aplicada al Servicio al Cliente
- Tipología de Clientes
- Comunicación Corporativa
- Elementos de la comunicación comercial aplicada
- Habilidades sociales y protocolo comercial
- Estrategia de comunicación
- Servicios de Calidad al Huésped
- Introducción
- La Presentación Personal
- Amabilidad y Cortesía
- Comunicación Verbal en el Hotel
- Comunicación No Verbal en el Hotel
- Manejo de Quejas en el Hotel
- Actitudes que debe tener el Empleado
- Actitud Positiva
- Estándares de Tiempo



CURSO FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL SECTOR HOTELERO

Valor Curso: \$86.500

**Llámanos al +56 2 2594 0322
contacto@hoteleriayturismo.cl**

HoteleriayTurismo.cl
CENTRO DE CAPACITACION



AHORA CON CÓDIGO
sence

