

Calidad de Servicio y Customer Experience en la Restauración y los Alojamientos Turísticos

OBJETIVOS:

Entender las exigencias y necesidades de clientes, el entorno y la adaptación de la oferta, productos, servicios, y experiencias de cliente, utilizando como instrumento de competitividad la calidad de servicio.

Conocer y aplicar, los principios y herramientas de diseño de Experiencias de Clientes (CX / UX), para llevar al cliente como centro del negocio.

Reconocer el valor de la Experiencia de Cliente y lograr el compromiso del equipo humano

DIRIGIDO A:

Mandos intermedios, Gerentes y Empresarios del sector hostelero (bares, restaurantes, salones de banquetes, empresas de catering, hoteles,...).

Profesionales del comercio especializado relacionado con el sector de la restauración y la gastronomía.

DURACIÓN:

12 horas lectivas

CONVOCATORIAS Y HORARIOS:

13 al 16 de julio de 2020

De 17:00 a 20:00 horas

PRECIO:

135 €



PROGRAMA:

- El cliente y la calidad en el servicio.
 - Conceptos de calidad
 - El Cliente: comportamientos y cambios
 - Tipología de clientes y su atención
- Estrategias en la gestión de la experiencia de cliente.
 - El concepto de fans
 - Customer Experience como estrategia de competitividad
 - Principios y tendencias en la gestión de las experiencias de clientes
- Diagnostico e implantación de la experiencia cliente.
 - Arquetipos de clientes
 - Journey Experience
 - El ciclo de la experiencia de cliente
 - Implantación

DOCENTES:

Evaristo Velasco
Eduardo Serrano

