

## E-Commerce Aplicado à Hotelaria

Potenciar a experiência do E-Cliente para aumentar resultados

Online

 12 horas

Intra empresa : Sob consulta

Referência: 1343

Os profissionais da hotelaria deparam-se diariamente com a necessidade de captar clientes online e responder aos desafios crescentes do E-commerce no setor hoteleiro. Precisam por isso, de dominar as ferramentas e operações críticas para destacar a sua oferta e satisfazer um número crescente de clientes que preferem utilizar plataformas digitais para pesquisar e realizar as suas reservas.

- O que leva um cliente a escolher determinada unidade ou experiência hoteleira, quando está num ambiente 100% online?
- Como destacar a nossa oferta no processo de escolha do cliente num canal onde lhe são dadas, no imediato e sem esforço, dezenas de alternativas semelhantes?
- Como se apresentar online no timing certo, com o produto certo, ao cliente certo?
- Como ter a certeza que está a conseguir comunicar com a audiência correta online?
- Como aumentar o número de vendas efetivas neste canal?

Nesta formação os profissionais deste setor encontram, não só as respostas a estas e outras questões relacionadas com E-commerce, como aprendem também a desenvolver campanhas eficazes para potenciar as vendas online das suas unidades hoteleiras.

### Destinatários



#### Para quem?

- Destinado aos profissionais de hotelaria que desempenhem funções no âmbito do comércio eletrónico e que queiram ver desenvolvidas novas competências e a otimização dos resultados.



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percorso de aprendizagem

#### Internet e os canais de distribuição em hotelaria

- Business to business - B2B.
- Business to consumer - B2C.
- One to one - O2O.
- Business to administration - B2A.

#### Portais/ sites/motores de busca/ centro comerciais virtuais/ lojas virtuais

#### O papel do website no marketing digital/e-commerce

- Desenvolvimento e manutenção de páginas web.
- Arquitetura de informação.
- Usabilidade.

- Planeamento de um Web Site.

## **E-commerce em Hotelaria**

- Tecnologias de informação e a relação com o cliente.
- A tecnologia ao serviço do marketing e da comunicação.
- O novo consumidor digital.
- Mensagens e formatos de comunicação digital com o cliente.

## **E-consumidor Turístico**

- Características, Tendências de consumo, Hábitos de consumo nas plataformas digitais e Processos de decisão de compra.
- Satisfação dos e-consumidores.

## **Eficiência do marketing digital aplicado ao consumidor turístico**

- Internet e o desenvolvimento de novas aplicações do marketing.
- Customer relationship management (CRM).
- E-commerce: o Conceito e as Motivações para a adesão ao e-commerce.

## **Marketing Automation no e-commerce em Hotelaria**

- Plataformas.
- Relação websites, e-mail marketing, social media, google etc..



### **Objetivos**

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- Avaliar no turismo os impactos e os efeitos da nova economia, as transações comerciais a partir de ambientes virtuais - B2C, B2B, B2A;
- Identificar as ferramentas do e-marketing e do e-commerce aplicadas à hotelaria;
- Aplicar as ferramentas de gestão da informação e da comunicação, criando uma relação de interatividade, centrada nas necessidades dos consumidores.



### **Métodos pedagógicos**

- Metodologia ativa, com recurso a exercícios práticos da realidade dos vários participantes na formação



### **Pontos fortes**

- Este curso visa a aquisição de novas técnicas na venda eletrónica que vão fazer a diferença na abordagem ao cliente do segmento hoteleiro, turístico e da restauração, convertendo a navegação em receita.