

New

Gestão Estratégica de Reviews Em Contexto Hoteleiro

Monitorização, resposta e fidelização de Clientes

유리관 Hybrid (presencial ou online)



1 dia (8 horas)

Intra empresa : (desde) € + IVA

Referência: 1531

A maioria das decisões de reserva é influenciada por avaliações online, a reputação digital tornou-se um ativo crítico para a competitividade das unidades hoteleiras. A forma como um hotel gere, responde e aprende com os comentários publicados em plataformas digitais impacta diretamente a perceção de qualidade, a confiança do cliente e os resultados operacionais. Esta formação visa transformar comentários em indicadores de gestão reforçando a consistência da experiência do cliente e promovendo uma cultura interna orientada para resultados

Destinatários



Para quem?

- Este curso é recomendado para todos os profissionais que lideram departamentos diretamente relacionados com a experiência cliente, nomeadamente sub-diretores, assistentes de direção e responsáveis de departamento.



Pré-requisitos:

- Não aplicável.

Percurso de aprendizagem

Módulo 1 - Reputação online e a sua importância

- O que é a reputação online e a sua importância
- Impacto direto nos resultados do hotel e a relação entre reputação online, taxa de ocupação, preço médio e fidelização

Módulo 2 - As principais Plataformas Digitais

- As principais plataformas (Booking, TripAdvisor, Expedia e Google)
- Diferença entre score, número de comentários, recência e taxa de resposta
- Funcionamento dos algoritmos das principais plataformas

Módulo 3 - Os diferentes Tipos de Reviews

- Classificação prática dos comentários
- Quais comentários a responder respondidos e quais as prioridades

Módulo 4 - Como Responder a um Review: a Técnica Profissional

- A estrutura da resposta profissional
- Linguagem que constrói confiança

Módulo 5 - Rotinas de Gestão da Reputação

- Definição de processos e rotinas de gestão de reputação

Módulo 6 - Reviews como ferramenta de Melhoria Contínua

- Identificação de padrões
- Ligações entre comentários e processos internos. Como usar comentários para melhorar processos e ajustar procedimentos

Módulo 7 - Envolvimento das Equipas Operacionais

- O papel de cada departamento
- Como comunicar reviews à equipa sem desmotivar
- Usar Elogios como ferramentas internas de motivação

Módulo 8 - Plano de Ação

- Plano de Ações individuais de melhoria



Objetivos

No final da formação, os participantes deverão ser capazes de:

- Compreender o impacto da reputação online nos resultados da unidade hoteleira;
- Identificar prioridades na resposta a comentários em plataformas digitais;
- Aplicar técnicas profissionais de resposta a reviews (negativas, positivas e mistas);
- Estruturar rotinas internas de monitorização e resposta;
- Utilizar reviews como ferramenta de melhoria contínua;
- Envolver as equipas operacionais na construção da reputação;
- Integrar a reputação online nas práticas de liderança diária.



Pontos fortes

- Capacitação das chefias intermédias para gerir reviews de forma estratégica, protegendo a marca e influenciando a decisão de reserva.
- Conversão de comentários em indicadores de gestão e melhoria contínua com aplicação prática imediata no terreno.
- A formação privilegia uma abordagem prática, aplicada a situações reais de trabalho, combinando aprendizagem em grupo com atividades individuais.