

Curso:

Fidelización de Clientes

¿Cómo fidelizo a mis clientes y genero más clientes directos?

- Duración del curso: 5 horas
- Para grupos de máximo 15 pax.



Impartido por:

Cinta Massó, Directora y Fundadora de **Hotelsconsulting**.

Mi experiencia en la comercialización online se basa en el trabajo realizado en dos de las Agencias Onlines más importantes a nivel mundial; como Account Manager en **Booking.com**, responsable de la zona norte de España con una cartera de más de 800 hoteles en gestión, y como Destination Manager en **Lastminute.com** de diferentes regiones de España.



Ver Perfil en LinkedIn:

<http://es.linkedin.com/in/cintamasso>

A quién va dirigido:

Los cursos van dirigidos a todo tipo de Hoteles pequeños, medianos y grandes, en función de sus necesidades y conocimientos.

Para Gerentes o personal responsable de la comercialización del Hotel y del trato directo con el cliente (Jefe de Recepción o Director del Hotel).

.

Objetivos del curso:

Curso Fidelización de Clientes: ver cómo podéis conocer mejor a vuestros clientes, conocer sus necesidades para adaptar vuestra oferta a la demanda.

El principal objetivo es que conociendo las diferentes herramientas de fidelización que podéis utilizar, podáis desarrollar un Programa de Fidelización de Clientes Propio.

PROGRAMA DEL CURSO:

Curso de Fidelización de Clientes

¿Generamos clientes directos? ¿Nos recomiendan?

1. Definición de **CRM**
2. Definición de **Tipos de Clientes**
 - Target de clientes del Hotel
 - Cómo vamos a identificarlos?
3. **Cómo vendemos en el Hotel, orientados a ventas o a clientes directos?**
 - Ejemplos prácticos
 - Acciones recomendadas
4. **Ejemplos Programas de Fidelización: cadenas hoteleras**
5. Herramienta software de gestión de clientes: **CRM Sulcus Solutions**

PROGRAMA DEL CURSO:

6. Cómo fidelizo al cliente a través de la **web propia?**

-contenido SEO, herramientas, widgets, usabilidad, motor de reservas...

7. Del Contenido a la Fidelización:

*Contenido online

*Cómo gestionar las Reviews de los clientes?

***Ejemplo herramienta de Gestión de comentarios: Reviewpro**

8. El cliente interno , tenemos una política interna de fidelización definida?

- **Generamos recomendación?**

9. El Marketing y la Estrategia de Fidelización para el boca-oreja

-Email Marketing (ejemplos de Newsletters): herramientas, cómo y cuándo?

PROGRAMA DEL CURSO:

10. Creamos la Estrategia de Marketing Relacional

- Segmentación
- Formación
- Sistemas
- Acciones de Fidelización

11. Conclusiones y Preguntas

12. Bibliografía

**No dudéis en solicitarnos vuestra
propuesta!**

cinta@hotelsconsulting.es

Tlfn. 657 24 27 68

@cintamasso

www.hotelsconsulting.es