



SERVICIO EXCELENTE

Reputación Online

OBJETIVOS

El curso tiene una visión teórico-práctica y un objetivo claro, el de dar a conocer el nuevo rol que juega el turista como consumidor multicanal. Y a la vez cuál es el mejor modo de gestionar el nuevo rol y acometer una crisis de reputación online generada por los propios clientes.

DIRIGIDO A

- Responsables de calidad con o sin experiencia
- Propietarios y directores de establecimientos y empresas turísticas

PROGRAMA

1. Fundamentos del entorno: Qué rol juegan.

1. Evolución del marketing
2. Nuevo consumidor y tipologías de consumo
3. El poder del adprosumer: ¿Dónde está? ¿Qué dice? ¿Cómo lo dice?

2. Fundamentos de la organización: Qué rol jugamos.

1. Medición y gestión de los flujos de información
2. Herramientas prácticas de medición y gestión
3. Casos de éxito

3. Crisis de reputación online: Alcance y control.

1. Conceptos claves
2. Taller grupal

LO “+” DE ESTA FORMACIÓN

La formación pretende que el asistente conozca el entorno actual, lo que le permitirá obtener conocimiento sobre el nuevo consumidor al que se enfrenta, y a la vez cuáles son las herramientas y las mejores prácticas a la hora de gestionar, tanto el nuevo rol del turista como anticiparse a una crisis de reputación. Está claro que el mix de contenidos que recoge el programa, hace de este curso una formación ideal para todas aquellas organizaciones que se relacionan directa o indirectamente con el turista final.