

Coordenar as atividades de comunicação e vendas nos canais online em hotelaria (Revenue Management)

Formação Modular Certificada
Área AEF - 811 | UC00370

www.dual.pt



Realizações

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- Participar na definição da estratégia de gestão da imagem corporativa da organização em canais online.
- Definir as estratégias de contacto com o cliente através dos canais online (programas CRM).
- Definir os procedimentos a cumprir na gestão dos canais de venda online de alojamento.

Destinatários

- Esta formação destina-se a **pessoas ativas residentes no Algarve** (empregados e desempregados), com idade igual ou superior a 18 anos e **com pelo menos o 12º ano de escolaridade**.

Recursos/ Requisitos

- Os formandos deverão ter os seguintes equipamentos, para poderem frequentar a formação:
 - Portátil/ computador com internet (utilizar preferencialmente o browser Chrome ou Firefox), web câmara e auriculares (ou colunas e microfone).

Metodologia

Este curso baseia-se em:

- Exposições de sínteses metodológicas;
- Análise de situações reais e casos concretos (exemplos de problemas vivenciados pelos participantes no seu dia-a-dia);
- Resolução de exercícios e casos práticos;
- Grupos de trabalho com partilha de experiências;
- Brainstorming e exercícios de role-play.

Avaliação

- Avaliação contínua de participação em sessão e realização de dois momentos de avaliação.
- Para a conclusão com sucesso, é necessário um resultado positivo na avaliação e uma assiduidade mínima de 90% da duração total do curso.

Valor

- **Participação gratuita** (Formação financiada pelo Programa Regional ALGARVE 2030).

Apoios

- Pagamento de subsídio de alimentação, no valor diário de 6,00€, caso o formando esteja presente em pelo menos 3 horas de formação diária;
- Bolsa de formação, no caso de desempregados de longa duração (+ de 1 ano), que não estejam a receber subsídio de desemprego ou subsídio social de desemprego ou rendimento social de inserção;
- Seguro de acidentes pessoais.

Local e Datas de Realização

- Duração: 50 horas

Regime de formação: E-learning (sessões online/ síncronas)

- Plataforma de e-learning da DUAL/ Zoom

Formação Modular Certificada - UC00370

Coordenar as atividades de comunicação e vendas nos canais online em hotelaria

Conteúdos**Conhecimentos**

- Normas e regulamentos da comunicação comercial online.
- Imagem corporativa e estratégias de gestão através dos canais online.
- Marketing e a atividade hoteleira – particularidades, proposta de valor e posicionamento online.
- Alojamento – particularidades, proposta de valor e posicionamento de mercado.
- Marketing digital e Social Media Marketing.
- Instrumentos de comunicação online – site, banners, pop-ups, CRM - Customer Relationship Management, emails, MSM - Chat de conversação, fóruns, Comércio eletrónico.
- Atributos e funcionalidades das principais plataformas/canais online – funcionamento, requisitos, utilizadores, entre outros.
- Atributos e funcionalidades das principais redes sociais online – plataformas de social media.
- Referencial de qualidade da prestação de serviço – requisitos de qualidade online.
- Gestão da Relação com o Cliente (CRM) – sistemas informatizados de automatização das funções de contato com o cliente.
- Metasearch e Canais diretos digitais de booking.
- Canais online enquanto novas ferramentas de gestão da relação com o cliente – redes sociais, blogues, sites, fóruns, entre outros.
- Marketing experiencial - abordagem Metaverso.
- Técnicas de categorização de clientes.
- Estratégias de Social Media Marketing.
- Política de preços em hotelaria.
- Conceitos e princípios do e-Commerce.
- Técnicas de gestão de preços em hotelaria.
- Condições contratuais.
- Gestão de reclamações.
- Normas de segurança do comércio eletrónico.
- Normas e regulamentos da publicidade e promoção e vendas em meios interativos e digitais – direitos e deveres dos consumidores, obrigações legais, código ético da comunicação comercial.
- Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD)..
- Sustentabilidade e economia circular na hotelaria – âmbito e princípios de circularidade.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Interpretar e aplicar normas e regulamentos relativos à promoção e vendas online de alojamento hoteleiro.
- Selecionar e analisar orientações para o marketing nas redes sociais e estratégias de gestão da imagem de marca.
- Identificar os canais online estratégicos para vendas e a sua relação com a segmentação de cliente.
- Integrar o Metaverso na estratégia de comunicação digital.
- Utilizar as técnicas de otimização da pesquisa de conteúdos online.
- Relacionar as variáveis de análise com as variáveis de venda.
- Analisar informação estatística relativamente aos resultados do Social Media Marketing.
- Analisar informação sobre boas práticas de gestão da imagem corporativa e respetivos programas CRM.
- Gerir as plataformas multicanais e canais diretos digitais de reservas.
- Definir conteúdos digitais.
- Criar relações de interatividade, centrada nas necessidades clientes.
- Aplicar técnicas de promoção de vendas através de meios interativos e digitais.
- Aplicar as regras de comunicação escrita nos diferentes canais de comunicação online.
- Definir procedimentos de atuação para as situações de overbooking.
- Aplicar técnicas e instrumentos de avaliação dos contactos com o cliente e de antecipação das suas necessidades.
- Analisar documentos relativos à política de preços do estabelecimento.
- Analisar orientações para a gestão de preços da organização.
- Analisar condições contratuais com clientes individuais e coletivos.
- Aplicar técnicas de gestão de preços.
- Definir procedimentos para a gestão do tarifário.
- Definir procedimentos de atuação para reclamações de clientes através de canais digitais.
- Aplicar técnicas e instrumentos de avaliação dos resultados das vendas online.
- Aplicar técnicas organização, monitorização e controlo das atividades de vendas nos canais online.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades dos programas.
- Aplicar as normas de segurança do comércio online.
- Aplicar as normas de conduta e de proteção de dados em ambientes digitais.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.
- Aplicar as normas da qualidade
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Assertividade na comunicação.
- Cooperação com a equipa.
- Orientação para o resultado.
- Tomada de decisão.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Sentido analítico.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Duração: 50 horas