



ATENCIÓ I COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT, GESTIÓ DE CONFLICTES I FIDELITZACIÓ

DESENVOLUPAMENT

HORARI: 26 de setembre de 9 a 14h

DURADA: 6 hores

MODALITAT: (5h formació en streaming + 1h formació individualitzada)

METODOLOGIA

El curs consta de 5 hores de formació en modalitat streaming amb la participació de tots els assistents. Posteriorment, es realitzarà una classe d'1 hora individualitzada o en petits grups en modalitat streaming, per tal d'aplicar els continguts de la sessió conjunta a cada cas particular.

PRESENTACIÓ PROJECTE

Formació especialitzada en experiències enoturístiques i gastronòmiques dirigida al sector turístic, de l'actuació de cohesió entre destinacions "Catalunya, terra de Sabors", en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat per la Unió Europea amb els Fons NextGenerationEU.

DESTINATARIS

Empreses, agents, institucions i persones vinculades al sector turisme en el sentit més ampli: oferta hotelera, gastronòmica, oci, entreteniment, cultura, patrimoni. I en concret, a entitats del sector turístic de l'ACD (Actuació de Cohesió entre Destinacions) "Catalunya, terra de Sabors".

Finançat per



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Next Generation
Catalunya



Generalitat
de Catalunya

Amb la col·laboració de
eurecat
academy

OBJECTIUS

- Millorar les habilitats comunicatives per oferir una atenció al client més empàtica, efectiva i personalitzada.
- Aprendre a gestionar situacions difícils i conflictes amb professionalitat, transformant-los en oportunitats de millora.
- Dotar els participants d'eines pràctiques per generar confiança i crear vincles duradors amb els clients.
- Reflexionar sobre la importància de la comunicació emocional i la capacitat d'escolta activa en el servei turístic i gastronòmic.
- Establir estratègies per fomentar la fidelització del client.

PROGRAMA

1. La comunicació com a eix de l'atenció al client: com impacta el nostre missatge en l'experiència del visitant
2. Escolta activa i empatia: habilitats clau per entendre i connectar amb el client
3. Comunicació verbal i no verbal: paraules, to, gestos i actitud
4. Estils comunicatius i adaptació al perfil del client: personalització i flexibilitat
5. La gestió de conflictes: tècniques per afrontar queixes i reclamacions de manera positiva
6. Fidelització emocional: més enllà de la satisfacció del client
7. El valor de l'actitud i la coherència en el servei
8. Pràctiques i anàlisi de casos: situacions reals del sector turístic i gastronòmic

DOCENT

Clara Antúnez

Diplomada en Nutrició Humana i Dietètica, i màster en Comunicació Gastronòmica i Sommelier.

Amb més de 15 anys d'experiència, treballa en la divulgació i comunicació del vi i la gastronomia. És fundadora de La Gastronòmica, especialitzada en experiències enogastronòmiques.

Finançat per



Juntament amb la seva parella, en Jaume, impulsen projectes creatius que promouen els vins i productes catalans. Col·labora amb entitats com l'Agència Catalana de Turisme, els Patronats de Costa Brava Girona i de Tarragona. Actua com a ambaixadora del territori, rebent mitjans i representant Catalunya a l'exterior.

Va participar al programa "Un restaurant caníbal" de Catalunya Ràdio. És autora de sis llibres, l'últim dels quals, Àpats, ha estat reconegut internacionalment.

Ha impartit més de 1.300 hores de docència en el sector del vi i l'hostaleria. Comunicadora apassionada, creativa i arrelada al territori.

REQUISITS DE CERTIFICACIÓ

Els alumnes que hagin complert l'assistència mínima del 75% de les sessions en directe, hagin superat el test d'avaluació del curs, i omplert el qüestionari de satisfacció, obtindran un certificat d'assistència per descarregar sota l'enllaç del qüestionari. Aquest certificat estarà disponible en un termini màxim de dos mesos després de la finalització de la formació.

Finançat per



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Amb la col·laboració de
eurecat
academy