



## INFANTS FELIÇOS, PARES CONTENTS: SATISFACCIÓ I FIDELITZACIÓ DE LA CLIENTELA FAMILIAR, MILLORANT L'ACOLLIDA (HOSPITALITY)

Per poder realitzar la inscripció al curs primer us heu de registrar a la plataforma

INSCRIPCIÓ

### DESENVOLUPAMENT

**HORARI:** 10 d'abril de 9 a 14h

**DURADA:** 5 hores

**MODALITAT:** Streaming

### DESCRIPCIÓ

El curs "**Infants feliços, pares contents: Satisfacció i fidelització de la clientela familiar, millorant l'acollida (hospitality)**" està dissenyat per ajudar professionals del sector turístic a entendre i adaptar-se a les necessitats específiques de les famílies amb nens. Mitjançant una combinació de teoria, casos pràctics i activitats interactives, els participants aprendran a identificar les preferències dels diferents perfils familiars (nadons, nens petits i adolescents) i a dissenyar espais, serveis i experiències que garanteixin una estada òptima per a tota la família.

A més, el curs ofereix eines per millorar la comunicació amb els clients familiars, gestionar situacions difícils amb empatia i eficàcia, i implementar estratègies de fidelització personalitzades. L'objectiu és que els participants puguin aplicar aquests coneixements de manera pràctica als seus negocis, convertint cada estada en una experiència memorable que fomenti la repetició de la visita. Aquesta formació és ideal per a aquells que volen especialitzar-se en el mercat familiar i augmentar la satisfacció dels seus clients.



## DESTINATARIS

- **Propietaris i gestors d'allotjaments turístics** (hotels, càmpings, apartaments, etc.) que volen millorar l'experiència dels seus clients familiars.
- **Equips de màrqueting i comunicació** que busquen estratègies per atraure i fidelitzar famílies.
- **Personal de recepció i atenció al client** que volen millorar la seva interacció amb les famílies.
- **Responsables de serveis turístics** (guies, organitzadors d'activitats) interessats en crear experiències familiars memorables.

Aquesta formació és ideal per a qualsevol professional del sector turístic que vulgui especialitzar-se en el mercat familiar i millorar la satisfacció i fidelització dels seus clients.

## OBJECTIUS

- **Entendre les necessitats específiques del públic familiar:** Identificar les diferències en les necessitats segons l'edat dels nens (nadons, nens petits, adolescents) i comprendre com aquestes necessitats influeixen en l'experiència dels clients.
- **Dissenyar i adaptar espais i serveis familiars:** Aprendre a crear espais comuns segurs i còmodes per a famílies, incloent zones de joc, menjadors adaptats i serveis essencials com menús infantils i equipament per a nadons.
- **Millorar la comunicació i atenció al client familiar:** Desenvolupar tècniques efectives de comunicació i gestió de situacions per garantir una experiència òptima per a les famílies, incloent estratègies de benvinguda personalitzades i respostes ràpides a les necessitats dels clients.
- **Implementar estratègies de fidelització:** Aprendre a personalitzar l'experiència dels clients familiars mitjançant paquets especials i ofertes adaptades, amb l'objectiu de convertir una estada en una experiència memorable que fomenti la repetició de la visita.

Aquests objectius estan dissenyats per ajudar els participants a crear un entorn acollidor i personalitzat que satisfaci les necessitats dels clients familiars, millorant la satisfacció i fidelització.



## PROGRAMA

### Mòdul 1: Entenent les necessitats de les famílies

**Objectiu:** Identificar necessitats segons edats i crear experiències adaptades.

**Contingut:**

- **Perfils familiars:**
  - Nadons (0-3 anys): Seguretat extrema, accessibilitat a bressols, escalfadors i zones de canvi.
  - Nens petits (4-12 anys): Espais de joc, menús infantils, activitats lúdiques.
  - Adolescents (13+): Zones tech-friendly, experiències interactives (ex: gamificació).
- **Casos d'èxit:**
  - Hotels amb *family rooms* amb lliteres, zones d'emmagatzematge i decoració atractiva.
  - Allotjaments amb *activity kits* personalitzats (llibres de pintar, jocs).

**Activitat pràctica:**

- *Brainstorming* en grups per edat: Llistat de serveis imprescindibles per cada grup.

### Mòdul 2: Disseny d'espais i serveis familiars

**Objectiu:** Adaptar infraestructures i ofertes per a famílies.

**Contingut:**

- **Zones clau:**
  - **Menjadors:** Cadires altes, menús infantils amb opcions saludables i divertides (ex: fruita tallada en formes).
  - **Àrees comunes:** Zones de joc amb superfícies suaus i materials segurs.
  - **Habitacions:** Mobiliari amb cantonades arrodonides, llits adaptats i elements interactius (ex: pòsters educatius).
- **Serveis imprescindibles:**
  - Lloguer d'equipament (cotxets, rentabiberons).
  - *Kid-friendly check-in* amb regals de benvinguda (ex: gormets amb joguines petites).

**Activitat pràctica:**

- Simulació de redisseny d'un espai (amb plànols) per incloure zones segures i atractives.

### **Mòdul 3: Atenció al client familiar: tècniques pràctiques**

**Objectiu:** Millorar la comunicació i gestió de situacions amb famílies.

**Contingut:**

- **Benvinguda efectiva:**
  - Protocol de rebuda amb regals adaptats a edats (ex: motxilles amb jocs per a nens).
- **Gestió de queixes:**
  - **Empatia activa:** Frases com "*Entenc que això us hagi frustrat. Treballarem per solucionar-ho*".
  - Solucions ràpides per problemes com menjar mal cuinat o soroll nocturn.
- **Formació del personal:**
  - Tallers de comunicació no verbal amb nens (ex: agenollar-se per parlar amb ells).

**Activitat pràctica:**

- *Role-playing:* Simulació de casos reals (ex: un nen perd una joguina, pares insatisfets amb el menjar).

### **Mòdul 4: Estratègies de fidelització i personalització**

**Objectiu:** Convertir una estada en una experiència memorable.

**Contingut:**

- **Paquets familiars:**
  - Ofertes amb activitats incloses (ex: rutes d'aventura o tallers de cuina per a nens).
- **Personalització avançada:**
  - Enviar qüestionaris previs als pares per adaptar serveis (ex: preferències dietètiques, tipus de llit).
- **Tecnologia:**
  - Apps amb jocs educatius sobre la destinació o el hotel.

**Activitat pràctica:**

- Disseny d'una oferta personalitzada basada en dades dels clients.
- Podem aprofitar aquest tipus de turisme per incrementar el turisme sostenible i respectuós amb l'entorn, així com fer que es sentin més integrats mitjançant activitats voluntàries del destí. Exemple d'empreses locals que col·laboren en activitats a destí per involucrar i conscienciar amb el territori local al nou turista sostenible i respectuós tan amb el medi ambient com amb la situació socioeconòmica a nivell local.
- La transformació del marc socioeconòmic: com Espanya treballa per desenvolupar i publicar la Llei de Foment de l'Ecosistema de les empreses emergents que ens ajudarà a aplicar la VISA Nòmada Digital per tal d'atraure aquest tipus de turisme respectuós i desestacionalitzador.

## DOCENTS

### **Blanca Facundo**

Compta amb una àmplia trajectòria empreses hoteleres de diferents països i col·labora amb escoles de negocis en la docència de gestió hotelera amb èmfasi en la part gastronòmica.

### **David Carbó**

És propietari de 5 negocis culinaris a Barcelona, àmplia experiència en obertura d'Hotels i restaurants i gran compromís amb escoles de negocis on imparteix classes de gestió i processos operatius.