

HOTA14

Modalidad: curso e-Learning Duración: 20 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos para establecer protocolos de bienvenida y atención al cliente que garantice la imagen de un establecimiento libre de covid-19, ajustando cada uno de los procedimientos de check in y check out a las directrices y recomendaciones establecidas por las autoridades sanitarias, que logren la confianza y fidelidad del cliente. - Conocer la importancia de la transmisión de confianza y seguridad en la era pos-covid-19. - Diferenciar los distintos tipos de seguridades dentro de las emociones del individuo que se reflejan en el ámbito empresarial y en el proceso de compraventa. - Analizar todo aquello referente a la seguridad en materia de covid-19 que implementan las empresas españolas. - Conocer las acciones para hacer frente a los nuevos desafíos de la era covid-19.

CONTENIDOS

Transmisión de confianza y seguridad en la era covid-19 Introducción Jerarquía de necesidades del ser humano Sensación de vulnerabilidad, inseguridad y desconfianza Factores psicológicos ante una crisis sanitaria Hábitos de compra/venta en la era covid-19 Resumen Conocimiento de los distintos tipos de seguridades Introducción Concepto de seguridad Necesidad de seguridad Tipos de seguridades Seguridad: las necesidades y métodos de compra Resumen Conocimiento de la seguridad en España ante el covid-19 Introducción Los datos del mercado español El marketing de los productos nacionales Seguridad: oportunidades de mercado en España Resumen Preparación frente a los nuevos retos de la era covid-19 Introducción Cómo construir dichas burbujas de seguridad Construcción de burbujas de seguridad Medidas sanitarias para la restauración Oferta de confianza ante una crisis sanitaria Espacios libres/free covid Técnicas de recepción y atención al cliente en la era covid-19 Uso de herramientas tecnológicas para la atención al cliente en la era pos-covid19 Aplicación de la dirección comercial y marketing estratégico aplicado a la era pos-covid19 en la restauración Resumen

