



**GESTIÓN DE CLIENTES Y DE LA CALIDAD
EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS RURALES
COMARCA DEL MAESTRAZGO (TERUEL)**



GESTIÓN DE CLIENTES Y DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS RURALES

Personalizado para la Comarca del Maestrazgo

Presentación	<p>Como mejorar la satisfacción de nuestros clientes y por extensión los resultados en nuestra empresa de turismo rural.</p> <p>Establecer técnicas para conocer sus necesidades y tratar de hallar soluciones adaptadas a las mismas.</p> <p>Que el alumno desarrolle determinadas habilidades de comunicación que mejoren su relación con el Cliente.</p>
Compromiso	<p>Que al finalizar el curso, el alumno conozca conceptos y habilidades que hagan más rentable su relación con el cliente y aumenten los ingresos de su negocio.</p>
Contenidos	<ol style="list-style-type: none">1. Comportamiento del consumidor turístico2. Diferenciación mediante el servicio3. Gestión de la experiencia del Cliente en un negocio de turismo rural4. El modelo de las 10 expectativas básicas5. Calidad y calidez6. Marketing relacional y la fidelización del Cliente en el turismo rural

Metodología

7. Habilidades de comunicación

8. Tipologías de Clientes

El curso se sirve de diferentes soportes para asegurar el aprendizaje y la práctica de las técnicas y habilidades que propone a los participantes.

Se combinan las clases teóricas con la realización de supuestos prácticos que permitan desarrollar los conocimientos adquiridos.

MATERIAL DE LECTURA, para que los participantes cuenten con un soporte conceptual, explicativo y sistemático del programa.

EJERCICIOS GRUPALES, para aplicar el uso de las técnicas y habilidades, así como para comentar sus experiencias.