



**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	<p>7. Habilidades de comunicación</p> <p>8. Tipologías de Clientes</p>
	<p>El curso se sirve de diferentes soportes para asegurar el aprendizaje y la práctica de las técnicas y habilidades que propone a los participantes.</p> <p>Se combinan las clases teóricas con la realización de supuestos prácticos que permitan desarrollar los conocimientos adquiridos.</p> <p><u>MATERIAL DE LECTURA</u>, para que los participantes cuenten con un soporte conceptual, explicativo y sistemático del programa.</p> <p><u>EJERCICIOS GRUPALES</u>, para aplicar el uso de las técnicas y habilidades, así como para comentar sus experiencias.</p>