



## **SEMINARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA PERSONAL DE CAMPOS DE GOLF: LUGAR Y FECHA POR DETERMINAR**

**Impartido por el Profesor Domènec Biosca**



### **PONENTE:**

Profesor Domènec Biosca

Medalla de Oro al Mérito del Conocimiento Turístico, otorgada por el Gobierno de España. 2011

Autor de 32 libros de Dirección Hotelera y gestión eficaz de Destinos Turísticos . [Más información](#)

### **1. OBJETIVOS DEL CURSO**

1. Conocer los estándares de un servicio excelente en este complejo mercado de oferta.
2. Aprender a ser autocríticos con el nivel de servicio que se presta a los clientes.
3. Saber cómo mejorar el nivel de calidad actual.
4. Aprender a controlar situaciones críticas con los clientes.

### **2. TEMAS QUE SE DESARROLLARÁN**

1. Las nuevas y exigentes expectativas del cliente.
2. ¿Cómo se consigue la excelencia?
3. ¿Que es la calidad?
4. Las 10 conductas de un verdadero anfitrión
5. ¿Cómo crear un solo equipo de anfitriones?
6. ¿Cómo gestionar las propuestas y/o críticas de los clientes para conseguir la excelencia?
7. ¿Cómo gestionar a tiempo real la satisfacción de los clientes?
8. ¿Cómo salir de la zona de confort para situarse en la zona de los nuevos éxitos?

### **3. ORGANIZACIÓN:**

**DURACIÓN:** 8 horas presenciales + horas a distancia a determinar con ejercicios para el refuerzo del aprendizaje

**HORARIO:** de 9:30 a 14h. y de 15:00 a 18:30 h. pendiente de confirmación

**LUGAR:** Por determinar

**PRECIO:** SOCIOS 200 EUROS      NO SOCIOS: 300 EUROS