



Animadora  
**Ana Salazar**

Doutorada e Mestre em Gestão de Empresas. Master in Business Administration. Licenciada em Engenharia Mecânica.

Docente na Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da UFP. Investigadora no Centro de Estudos de Tendências em Hotelaria e Turismo – CETS-HT (UFP). Ex-Gestora de Produto. Ex-Directora de Produção.

Consultora para as áreas de Gestão e Marketing.

## Objectivos Gerais

- Demonstrar a importância da prestação de um serviço de qualidade aos clientes
- Complementar conhecimentos e desenvolver capacidades práticas para a realização de estudos de avaliação da qualidade e satisfação do cliente
- Apresentar e discutir dos modelos da qualidade dos serviços
- Apresentar ferramentas de gestão e fidelização de clientes
- Apresentar e discutir estudos de caso do sector turístico e hoteleiro

## Conteúdos Programáticos

- Qualidade do serviço
- Definição e factores de melhoria
- A avaliação da qualidade do serviço
- Modelo dos Gaps da qualidade do serviço
- Modelo SERVQUAL
- Modelo SERVPERF
- Modelo IPA
- A Satisfação do Consumidor
- Importância da Satisfação
- A avaliação da satisfação
- O Paradigma da Desconfirmação
- Falhas no Serviço
- A recuperação do Serviço
- Retenção do Cliente
- Benefícios e tácticas da retenção do cliente
- Gestão do abandono

## Datas

Porto: 16 e 17 de Julho de 2009

Lisboa: 20 e 21 de Julho de 2009

## Investimento

295 euros (inclui coffee-breaks e materiais de apoio)

## Inscrições

As inscrições são confirmadas por e-mail ou fax, pelo IPDT, 5 dias antes do início do seminário.

Os valores incluem documentação e coffee-breaks.

Os valores incluem IVA.

## Cancelamentos

### Pelos clientes:

Até 15 dias úteis antes do início do seminário – Reembolso de 75% do valor da inscrição.

Até 10 dias úteis antes do início do seminário – Reembolso de 50% do valor da inscrição.

Até 5 dias úteis antes do início do seminário – Perda do valor da inscrição.

### Pelo IPDT:

O cliente opta entre receber o valor integral da inscrição ou reservar a inscrição para uma futura acção.