

PROTOCOLO y HOSTELERÍA

Asesoría integral a empresas hoteleras



&





NOVUM
events·comunicacion
consulting

Cortesía
Afabilidad
Ceremonia
Amabilidad
Comunicación
Corrección
Delicadeza
Exquisitez
Fineza
Obsequiosidad
Refinamiento
Respeto
Distinción
Atención
Cordialidad
Elegancia
Etiqueta
Gentileza...

las apuestas del

Protocolo

El sector hotelero es un sector de futuro en el país turístico por excelencia del Mediterráneo.

Pero en sectores tan prometedores las debilidades se encuentran muy localizadas:

- 1-La competencia de las grandes cadenas.
- 2-La competencia de las nuevas plataformas de apartamentos.

Oportunidades:

- 1-Una gran cadena tiene un manual interno, a veces rígido o en cierto modo deshumanizado o reducido a líneas simples.
- 2-Un apartamento nunca llegará al nivel de atención de un hotel que busca la calidad y el prestigio en lo más importante: el trato humano.

NOVUM
events.comunication
consulting

NOVUM

events.comunication
consulting



"Trato exquisito del personal, simpatía y buen servicio"

5.0/5.0 Opinión escrita el 11 julio 2015
Hemos estado 6 días en Julio y la verdad nos ha encantado. El hotel aun siendo un 3 estrellas, muy limpio, con animaciones todas las noches y sobre todo el trato del personal, desde recepción camareros, animadores y todos en general.

Se alojó el julio de 2015; viajó con la familia

5.0/5.0 Relación calidad-precio

5.0/5.0 Habitaciones
5.0/5.0 Servicio


tripadvisor

 Expedia

 Gracias, Antonia y familia

 Holiday Inn

 ebookers.com
Book easier. Travel happier.


CROWNE PLAZA
HOTELS & RESORTS

 octopus.com
Hotel booking made easy

 easytobook

 ototels

 HotelClub
Book, Stay, Be Rewarded

 venera.com

 hotels4u.com

 RatesToGo

 skooosh

 hotel.com
by metglobal

 Marriott

 lastminute.com



 hotel.de
check o book

 INTERCONTINENTAL
HOTELS & RESORTS

 get a room
get a deal

 Easy Click Travel 

¿Cuánto cuesta atraer a un cliente?

El mejor marketing es el que sus clientes realizan tras la estancia en su establecimiento por:

- Costes e inversión reducidos a la buena preparación del personal en el trato exquisito y el protocolo, que marcan la diferencia con la competencia.
- Exposición. Toda marca necesita visibilidad que provoque el crecimiento de la misma y el marketing más efectivo es el marketing viral que realizan los clientes.
- Reputación, reforzada por la opinión de clientes satisfechos.
- Conversión en clientela con una alta fidelización que actúa de captadora de nuevos clientes.
- Sencillez, de la propia estrategia, la de dar el mejor servicio con el mejor trato. En realidad, gestionar con corrección la confianza de quienes han confiado en su empresa.





- El mundo gourmet no lo es sin el perfecto protocolo.
- La atención al cliente busca la personalización y la fidelización sobre el concepto de la calidad y el cuidado.
- La colocación de cada producto o utensilio es indicativo de la clase y el estilo del establecimiento.
- El conocimiento en los usos y costumbres de otras culturas denotan prestigio y preparación.



- La perfecta planificación de los eventos muestran el alcance de la preparación del personal.
- La comunicación verbal y no verbal modelan el estilo del establecimiento.
- La modulación de palabras y frases marcan la clase y elegancia del trato.
- La presencia física, el saber estar y la empatía con el cliente fidelizan.





La globalización ha abierto puentes, pero se ha perdido en calidad.

Puedes encontrar el mismo jabón en un hotel rural con encanto y el Resort de las Antillas caribeñas.

¿Dónde se encuentra la diferencia? ¿En el paisaje?

La respuesta es sencilla y siempre ha estado ahí: en el personal del hotel, en su calidad humana y en su trato con el cliente que convierte un lugar en un paraíso al que volver.

Sobre estas piedras se construye la **EXCLUSIVIDAD**.



CURSOS DE FORMACIÓN IN-COMPANY PERSONALIZADOS PARA EMPRESAS HOTELERAS.

- Curso de protocolo para supervisor/a Subgobernanta/e, Gobernanta/e.
- Curso de protocolo y tratamiento para personal de limpieza.
- Breve curso de coach para empleados sobre la importancia del protocolo para la imagen de la empresa.
- Curso de coach sobre el protocolo en hoteles para directivos.
- Curso general de habilidades sociales y relaciones humanas: imagen personal, técnicas de comunicación verbal y no verbal y trato a clientes.
- Curso intensivo de organización de eventos en hoteles.

NOVUM
events.communication
consulting



Fundación Tripartita
PARÁ LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO



Calle Santa Paula, 5. 2ª planta.

18001- Granada – Tel: 958 277 824

eventos@eipgranada.com

www.novumeventos.com