



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



Calle Santa Paula ,5. 2ª planta.
18001-Granada – Tel: 690 662 048
info@novumeventos.com
www.novumeventos.com

PROTOCOLO y HOSTELERÍA



Asesoramiento integral a
empresas hoteleras



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



las apuestas del
Protocolo

- 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.



¿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.