

ATENDIMENTO COM EXCELÊNCIA FOCO EM HOSPITALIDADE

**ENCANTAMENTO DOS CLIENTES
ATENDIMENTO HUMANIZADO**



PROF. DR. YURI REIS



"FATOR UAU PELO PROPÓSITO DE ENCANTAR"

CONTEÚDO

Aprender a superar as expectativas do cliente.

Criar perfil do convidado, guestologia, articular atendimento inigualável, determinar padrões de atendimento, reconhecer a situação do sistema de prestação de serviço atual e reformulá-lo pelo fator UAU.

Atender é servir.

Desenvolver elementos de Privacidade, Respeito, Envolvimento, Dignidade, Empatia, Força, Firmeza e Controle

Converter problemas em satisfação e fidelização

EXPERIÊNCIA

Prof. Dr. Yuri Reis possui graduação em Turismo pela UNESP - Universidade Estadual Paulista e Mestrado também pela UNESP.

Doutor pela USP em crescimento e desenvolvimento de empresas.

Especialista em Atendimento e Hospitalidade com Experiência Internacional em Resorts e Disney.

Experiência como professor universitário e coordenador de cursos superiores de Turismo e Eventos há 15 anos. Desenvolve disciplinas e atividades práticas ligadas a criação de projetos focados na experiência dos convidados.

Conhecer o cliente para entender seus anseios verdadeiros

Criar atmosfera baseada na excelência além das expectativas

Fazer o extraordinário acontecer, criar o fator UAU

CONTATO

Prof. Dr. Yuri Reis

+55 18 99791-0359

profyurireis@gmail.com

 profyurireis

