Gestión de la Experiencia del cliente de un camping

Presencial / Aula virtual: **8 horas**

Capítulo 1: El conocimiento del cliente como base del diseño de experiencias

- De Público Objetivo a Cliente-Persona
- Perfiles de Clientes Campistas
- Técnicas de perfilación de clientes
- Metodología DISC para analizar clientes

Capítulo 2: El diseño innovador de la experiencia del cliente en su ciclo vital

- Definición del ciclo vital del cliente en un camping
- Gestión de la Inspiración: Fase de búsqueda
- Gestión de la Visibilidad: Fase de comparación
- Gestión de la Compra: Fase de Reserva
- Gestión de la Preparación: Fase de Pre estancia
- Gestión del Check In: Fase de Llegada
- Gestión de los momentos de la verdad: Fase de Estancia
- Gestión de la evaluación: Fase de Salida
- Gestión del Recuerdo: Fase Post Estancia

Capítulo 3: Experiencias holísticas

- Qué piensa el cliente
- Qué siente
- Cuál es su experiencia de usuario
- Gestión de las Oportunidades

Capítulo 4: El recepcionista como gestor global de experiencias

- La medición de la experiencia del cliente
- Gestión de la Mejora Continua