

FORMACIÓN ATENCIÓN TELEFÓNICA PREMIUM

**DIRECTBEDS**

**REVENUE & COACHING**

**Fehm.**

Federación Empresarial  
Hotelera de Mallorca



*¡El mejor anfitrión eres tú!*

REVENUE | MARKETING | COACHING HOTELERO

# PROGRAMA PREMIUM ATENCIÓN TELEFÓNICA -

---

CONVIÉRTETE EN UN ANFITRIÓN

## PROGRAMA PREMIUM ATENCIÓN TELEFÓNICA

**Dirigido** : Al personal de Reservas, Recepción , Back office, Call Center que tengan que atender al cliente

**Metodología** :

Presencial en la sede de la Fehm

Metodología propia ,con varios "Role Plays".

Training de Alto rendimiento con alto contenido en Coaching.

**Fecha** : 8 Marzo de 9 a 14 h . Duración 5 horas

**Precio por persona** : 75 €

**Mínimo participantes** : 10 personas. **Aforo máximo** : 25 personas

**Bonificable por la Fundae** (contacto Inés Ybarra : [ines@ideasconsultora.es](mailto:ines@ideasconsultora.es))

**Todos los trabajadores Fijos y Fijos discontinuos pueden acceder a la formación.**

## PROGRAMA PREMIUM ATENCIÓN TELEFÓNICA

### Contenido :

- **Experiencia Cliente como clave de Fidelización**
- **Herramienta CEM – Customer Experience Map**
- **Toma de conciencia : Atención al cliente bajo el lema "Somos responsables de la felicidad de nuestros clientes"**
- **Escucha activa**
- **Normas de cortesía y anfitriónage**
- **La Fórmula del éxito : Compromiso + Actitud**
- **Atención telefónica para todo tipo de clientes**
- **Gestión de quejas e incidencias telefónicas**
- **Reputación Online : de todos para todos**
- **Autonomía Responsable**
- **Upselling telefónico**

## PROGRAMA PREMIUM ATENCIÓN TELEFÓNICA

**Objetivo : convertir a los empleados en anfitriones para satisfacer y fidelizar a los clientes a la vez que llegar a ser su mejor versión disfrutando de su trabajo y llegando a la excelencia.**

## ¿Quién soy?



### Mi pasión profesional

He estado 25 años trabajando en el sector turístico, 15 de ellos en cadenas hoteleras pasando por todos los departamentos, y 10 en Intermediación ocupando diferentes puestos y siempre liderando equipos

Decidí emprender porque tras 25 años trabajando me di cuenta de que me apasionaba recomendar, acompañar y trabajar por y para proyectos. Lo primero que hice fue certificarme como Coach y montar mi empresa de Consultoría, Formación y Headhunting para empresas turísticas, para ayudar a contagiar pasión y vocación por el servicio al cliente

Desde que he iniciado esta etapa hace 5 años , mi objetivo en **Directbeds** es asesorar, formar y acompañar a las empresas del sector turístico, para que todos sus empleados se conviertan en anfitriones que mejoren la experiencia del cliente. Tengo el honor de colaborar con la Universidad de las Islas Baleares, así como con el Circulo Internacional de Directores de Hotel , con el fin de estar al día de las novedades.

Desde que dirijo Directbeds he trabajado con más de 50 empresas del sector y 1.000 personas han pasado por mi método de formación y liderazgo



# Mireia Faugier

**MENTORA Y EXPERTA EN TURISMO**

**EXPERTA EN ESTRATEGIA COMERCIAL HOTELERA**

**ESPECIALISTA EN INTELIGENCIA EJECUTIVA**

**“Contagio pasión y excelencia por el servicio hotelero ,  
sacando la mejor versión de cada persona”**

**Mentora de la UIB – Universitat de les Illes Balears**

**Colaboradora del CIRCULO INTERNACIONAL DE DIRECTORES DE HOTEL**

**Formadora Alto Rendimiento en Turismo ,bonificable por FUNDAE**

**COACH, TRAINER DE ÉLITE, KEYJUMPER, TOP SPEAKER , HEADHUNTER**

**Colaboradora de la Escuela Internacional de Estrategia y Liderazgo**





# DIRECT BEDS

REVENUE & COACHING

Mireia Faugier  
mf.directbeds@gmail.com  
T +34 606 219 612

*¡El mejor anfitrión eres tú!*

