



CATÁLOGO DE FORMAÇÕES

ONLINE

RM



Índice

Cursos de Iniciação – 8, 12 e 15 horas	4
1. Revenue Management 360 (15 horas)	4
2. E-Commerce 360 (15 horas)	5
3. Segmentação & Forecast – Importância e Implementação (8 horas).....	7
4. Estratégias e Táticas de Preço (8 horas).....	8
5. Princípios e Táticas da Distribuição (8 horas).....	9
6. Introdução ao E-Commerce em Hotelaria (8 horas)	10
7. O Papel das OTA's & GDS's na distribuição (8 horas).....	11
8. Upselling em F&B (8 horas)	12
9. Excel para Revenue Managers (8 horas)	13
10. RM Aplicado a Grupos (12 horas)	14
11. Gestão e Otimização de Receitas para SPA (12 horas)	15
12. Cross-selling e Upselling para FO e Reservas (8 horas)	17
Curso Total Revenue Management Profissional: 2 ou 3 dias por módulo – 12h.....	19
Módulo 1: Revenue Management Analítico	19
Módulo 2: Revenue Management Estratégico	20
Módulo 3: Revenue Management: Organização, Vendas e E-commerce.....	21
Módulo 4: RM & Upselling em F&B	22

Cursos de Iniciação – 8, 12 e 15 horas

1. Revenue Management 360 (15 horas)

Temáticas abordadas:

- Revenue Management em hotelaria, abordagem, história e tendências
- Funções de um Revenue Manager
- Importância da segmentação e sub-segmentação
- Processo e importância da correta implementação de uma estratégia de segmentação
- Diferentes tipos de segmentos/performances/estratégias
- Como melhorar performance dos segmentos por mercados geográficos
- Análises a efetuar e indicadores a ter em conta para o correto desenvolvimento de um forecast
- Tipo de relatório a utilizar e que tipo de informação a retirar
- Market Share – ARI/MPI/RGI – STR Global
- KPI's relevantes na monitorização da estratégia de RM
- A importância da recolha, análise e tratamento dos dados
- Como definir o CompSet e como contornar as suas estratégias
- Como definir a estratégia de preço mais eficaz
- Processos de definição de uma estratégia de Revenue
- "Road Map" para uma correta previsão e controlo da estratégia implementada
- Processo de yield em Revenue Management – táticas e técnicas
- Distribuição
- Ferramentas práticas de RM

Recomendado para:

- Estudantes ou recém graduados;
- Gestores que tenham responsabilidade de otimização de receitas ao nível do departamento de Alojamento, Sales & Marketing e Direção Geral;
- Profissionais que procuram desenvolver as suas competências de RM e Distribuição em Hotelaria.

A formação inclui:

- Material didático
- Certificado
- Acesso a um RMS, CM, PMS, rate shopper

2. E-Commerce 360 (15 horas)

Temáticas abordadas:

- A primeira impressão é que conta
- O que é a distribuição?
- Tipologias de distribuição
- Elementos que constituem a distribuição
- Importância da distribuição
- Gestão da distribuição
- O que é uma extranet e suas características
- Gestão de extranets
- Relação entre PMS-CM-RMS-CRS
- Como canalizar mais tráfego para o BE (booking engine) – estratégias
- Posicionamento através da distribuição
- Modelos de distribuição & Tecnologias
- Os hábitos do cliente (pesquisas, antecedência, dicas)

- Otimização dos canais de Distribuição
- KPI's
- Reservas e Canais de Distribuição
- Processo e análises da Distribuição
- Preço e Canais de Distribuição
- Diferentes canais e modelos de preço
- Third Party Intermediaries – Importância
- OTA – modelos de contratação
- Billboard Effect – Realidade ou mito
- Redução de custos de distribuição
- Third Party Channels – B2B ou B2C
- TPI – Mobile
- Taxa de conversão – converter curiosos em clientes
- OTA's e Metasearch
- Retargeting
- GDS e sua compreensão
- Tipos de GDS
- GDS – Tendências
- GDS – Market Share
- Como Ter Sucesso nos GDS – spotlight
- Definição de estratégia por origem geográfica e de segmento de negócio

Recomendado para:

- Estudantes ou recém graduados
- Gestores que tenham responsabilidade de otimização de receitas ao nível do departamento de Alojamento, Sales & Marketing e Direção Geral
- Profissionais que procuram desenvolver as suas competências de RM e Distribuição em Hotelaria

A formação inclui:

- Material didático
- Certificado
- Acesso a um RMS, CM, PMS, rate shopper

3. Segmentação & Forecast – Importância e Implementação (8 horas)

Temáticas abordadas:

- MIS (Management Informations Systems) em Revenue Management
- BigData
- Informação do PMS
- Fatores internos & externos a considerar
- Como definir uma estratégia de posicionamento através da segmentação
- Relatórios & KPI's
- Indicadores de Procura
- Etapas da segmentação dos mercados, posicionamento e objetivos
- Segmentação de Grupos vs Segmentação de Individuais
- Segmentação de Clientes & mecanismos de controlo de procura por segmento
- Hierarquia de valor por tipologia de cliente e mercado
- Avaliação da segmentação
- Exemplos de modelos de Segmentação
- Que previsões devemos realizar, quando, como e porquê
- Etapas para melhorar as previsões
- Previsão – Que fontes utilizar
- Previsões, mecanismos de controlo e restrições de disponibilidade



- Modelos de Previsões
- No-show, incerteza das chegadas e cancelamentos – consequências e mecanismos de antecipação

Recomendado para:

- Estudantes ou recém graduados
- Gestores que tenham responsabilidade de otimização de receitas ao nível do departamento de Alojamento, Sales & Marketing e Direção Geral
- Profissionais que procuram desenvolver as suas competências de RM e Distribuição em Hotelaria

A formação inclui:

- Material didático
- Certificado
- Acesso a um RMS, CM, PMS, rate shopper

4. Estratégias e Táticas de Preço (8 horas)

Temáticas abordadas:

- Revenue Management em Hotelaria – abordagem, história e tendências
- Segmentação através do fator preço
- Relevância do forecast na definição do preço
- Definição de preços
- Estratégia de preços
- Táticas e técnicas de diferentes estratégias de preços
- Análise da procura e do compset vs estratégias de preços
- Implementação de preços

- Preços por mercado (segmento)
- Preços dinâmicos
- Preços estáticos
- Preços de grupos

Recomendado para:

- Estudantes ou recém graduados
- Gestores que tenham responsabilidade de otimização de receitas ao nível do departamento de Alojamento, Sales & Marketing e Direção Geral
- Profissionais que procuram desenvolver as suas competências de RM e Distribuição em Hotelaria

A formação inclui:

- Material didático
- Certificado
- Acesso a um RMS, CM, PMS, rate shopper

5. Princípios e Táticas da Distribuição (8 horas)

Temáticas abordadas:

- A primeira impressão é que conta
- O que é a distribuição?
- Tipologias de distribuição
- Elementos que constituem a distribuição
- Importância da distribuição
- Gestão da distribuição
- O que é uma extranet e suas características
- Gestão de extranets



- Relação entre PMS-CM-RMS-CRS
- Como canalizar mais tráfego para o BE (booking engine) – estratégias
- Posicionamento através da distribuição

Recomendado para:

- Estudantes ou recém graduados
- Gestores que tenham responsabilidade de otimização de receitas ao nível do departamento de Alojamento, Sales & Marketing e Direção Geral
- Profissionais que procuram desenvolver as suas competências de RM e Distribuição em Hotelaria

A formação inclui:

- Material didático
- Certificado

6. Introdução ao E-Commerce em Hotelaria (8 horas)

Temáticas abordadas:

- Modelos de distribuição & Tecnologias
- Os hábitos do cliente (pesquisas, antecedência, truques)
- Otimização dos canais de distribuição
- KPI's
- Reservas e Canais de distribuição
- Processo e análises da distribuição
- Preço e Canais de Distribuição
- Diferentes canais e modelos de preço

Recomendado para:

10

- Estudantes ou recém graduados
- Gestores que tenham responsabilidade de otimização de receitas ao nível do departamento de Alojamento, Sales & Marketing e Direção Geral
- Profissionais que procuram desenvolver as suas competências de RM e Distribuição em Hotelaria

A formação inclui:

- Material didático
- Certificado
- Acesso a um RMS, CM, PMS, rate shopper

7. O Papel das OTA's & GDS's na distribuição (8 horas)

Temáticas abordadas:

- Third Party Intermediaries – Importância
- OTA – modelos de contratação
- Billboard Effect – Realidade ou mito
- Redução de custos de distribuição
- Third Party Channels - B2B ou B2C
- TPI - Mobile
- Taxa de conversão – converter curiosos em clientes
- OTA's e Metasearch
- Retargeting
- GDS e sua compreensão
- Tipos de GDS
- GDS – Tendências
- GDS – Market Share
- Como Ter Sucesso nos GDS - spotlight

- Definição de estratégia por origem geográfica e de segmento de negócio

Recomendado para:

- Estudantes ou recém graduados
- Gestores que tenham responsabilidade de otimização de receitas ao nível do departamento de Alojamento, Sales & Marketing e Direção Geral
- Profissionais que procuram desenvolver as suas competências de RM e Distribuição em Hotelaria

A formação inclui:

- Material didático
- Certificado
- Acesso a um RMS, CM, PMS, rate shopper

8. Upselling em F&B (8 horas)

Temáticas abordadas:

- F&B Management em Hotelaria – abordagem, história e tendências;
- Posição do Consumidor;
- Motivações ao Consumo;
- Ciclo do Serviço;
- Economia de Serviço ou Economia de Experiências;
- Vendas, upsell e cross-selling;
- Etapas para construção de um serviço Excelente;
- Atividade: como criar uma iniciativa de formação e implementação da temática do upsell no seu local de trabalho.

Recomendado para:



- Para profissionais de sala e bar que pretendam melhorar a sua capacidade de relacionamento com os clientes;
- Gestores que desejem implementar uma iniciativa de "Suggestive Selling" dentro do seu local de trabalho.

A formação inclui:

- Material didático;
- Certificado;
- Acesso a um RMS, CM, PMS, rate shopper.

9. Excel para Revenue Managers (8 horas)

Temáticas Abordadas e Competências Adquiridas:

- Excel em Revenue Management
- Introdução ao Excel: Operações Básicas em Excel e Fórmulas de Texto
- Formatação de Células, Condicional, de Layout e Criação de Subtotais.
- Referência Absoluta de Células: Bloquear Linhas / Colunas com o Cífrão “\$”
- Funções Básicas de Excel
- Filtros
- Classificação
- Validação de Dados
- Gráficos
- Tabelas Dinâmicas
- Atalhos de Teclado mais úteis
- Proteção de Dados de uma Folha de Excel
- Etapas da segmentação dos mercados, posicionamento e objetivos
- Exemplos de Ferramentas Excel para Revenue Management.

Recomendado para:

- Estudantes ou recém graduados
- Gestores que tenham responsabilidade de otimização de receitas ao nível do departamento de Alojamento, Sales & Marketing e Direção Geral
- Profissionais que procuram desenvolver as suas competências de RM e Distribuição em Hotelaria

A formação inclui:

- Material didático;
- Coffee Break;
- Certificado.

10. RM Aplicado a Grupos (12 horas)

Temáticas Abordadas e Competências Adquiridas:

- Demand / Booking profile: como identificar os nossos clientes / feeder market / desenvolvimento de um demand calendar / análise de concorrência
- Segmentação de Grupos
- Group Selling Guidelines & Pricing: análise de group status e pricing para grupos
- Discussão de WWW Grid e Implementacão de Demand Calendar
- Exercícios de Cotação de grupos
- Meetings & Events: indicadores de performance para eventos e otimização de venda de espaços de reunião
- Grupos e Impacto no Forecasting



- Channel Management & Custos: otimização de distribuição para venda de grupos e avaliação de segmento
- Exercícios de avaliação de profit de pedidos de grupos e análise de Total Revenue
- Support tools: discussão sobre diversas tools que ajudam dia a dia na venda de grupos (Group Metrix, Cvent Competitor Dashboard, Event Intelligence, MICE View)

Recomendado para:

- Estudantes ou recém graduados
- Gestores que tenham responsabilidade de otimização de receitas ao nível do departamento de Alojamento, Sales & Marketing e Direção Geral
- Profissionais que procuram desenvolver as suas competências de RM e Distribuição em Hotelaria

A formação inclui:

- Material didático;
- Certificado;
- Acesso a um RMS, CM, PMS, rate shopper.

11. Gestão e Otimização de Receitas para SPA (12 horas)

Temáticas abordadas:

- Conceito Geral/Origem de Revenue Management
- Critérios para implementação de Revenue Management em Spas (Perishable Inventory, Demand variável, Fixed Capacity, Custos Variáveis baixos, Price-Conscious Markets, Multi-pricing capability, Sales via Reservations)

- KPI's: Capture Rate (Treatment/Retail), Average Treatment Rate (ATR)/Average Cheque (Treatment/Retail), TRU (treatment room occupancy), Therapist Utilization/Productivity, Spa Occupancy, RevPATH, SRevPOR
- Outros KPI's: GOPPATH, Re-Booking Percentage, Upsell Percentage, Revenue per square meter
- Recolha, análise e tratamento de dados
- Definir segmentação do Spa
- Market Analysis: SWOT e compset analysis
- Forecasting demand
- Spa Reports: Demand Calendar, Country of Residence, Segment Reports, Spa Statistics, Daily Revenue Reports, Monthly Reports
- Pricing approaches (informais, cost approaches, markup and bottom-up approaches)
- Estratégias de Spa Revenue Management: Time & Price; Shifting Demand (Rate Fences), Dynamic Pricing/Dynamic Availability, Menu Engineering; Discounting vs Yield Strategy
- Desenvolver um sistema de Revenue Management para Spas
- Revenue Management em Spas na prática

Recomendado para:

- Colaboradores do departamento de SPA
- Profissionais de outras áreas com interesse na área do Revenue Management e do SPA
- Futuros profissionais de hotelaria

A formação inclui:

- Material didático;

- Coffee Break;
- Certificado;
- Acesso a um RMS, CM, PMS, rate shopper.

12. Cross-selling e Upselling para FO e Reservas (8 horas)

Temáticas abordadas:

- Processos de upselling e cross-selling;
- Criação de uma cross-sell grid;
- Técnicas de upselling e cross-selling;
- A importância de conhecer o seu produto;
- Diferentes métodos de upsell ou cross-sell;
- Como saber se é o momento certo para fazer upsell ou cross-sell;
- Como escolher o método apropriado (upsell ou cross-selling) para os diferentes canais;
- Como usar sistemas de preços apropriados;
- Por que é importante focar no atendimento ao cliente em vez de vendas;
- Identificar oportunidades de vendas;
- Construir uma conexão com os hóspedes;
- Correspondar as necessidades dos hóspedes com os produtos apropriados
- Descrever as vantagens de cada categoria de quarto disponível e os seus benefícios para os hóspedes;
- Fazer recomendações com clareza e confiança;
- Acompanhe os seus resultados de iniciativas de upselling.

Recomendado para:

- Colaboradores do departamento de Front-Office e Reservas



- Profissionais que procuram desenvolver as suas competências de Cross-selling e Upselling em Hotelaria

A formação inclui:

- Material didático;
- Certificado;
- Acesso a um RMS, CM, PMS, rate shopper.

18



Curso Total Revenue Management

Profissional: 2 ou 3 dias por módulo – 12h

Módulo 1: Revenue Management Analítico

Temáticas abordadas:

- Revenue Management: Conceitos básicos e Objetivos
- Pilares do Revenue Management (Segmentação, Forecast, Preço e Distribuição)
- Funções do Revenue Manager
- Diagnóstico de Análise e Importância para o RM e para o Hotel.
- Análise da Oferta: Produto e Serviço, SWOT, Concorrência e Benchmarking.
- Análise da Procura: Destino e Motivo da Estadia, Segmentação do Cliente e do Mercado.

Recomendado para:

- Estudantes ou recém graduados
- Gestores que tenham responsabilidade de otimização de receitas ao nível do departamento de Alojamento, Sales & Marketing e Direção Geral
- Profissionais que procuram desenvolver as suas competências de RM e Distribuição em Hotelaria

A formação inclui:

- Material didático
- Certificado
- Acesso a um RMS, CM, PMS, rate shopper

19

Módulo 2: Revenue Management Estratégico

Temáticas abordadas:

- Estratégia de Revenue Management: Business Intelligence
- Relatórios de RM: Histórico, Pick-Up e de Forecast.
- Estratégias de Preço: Tarifas, Restrições e Políticas de Cancelamento.
- Estratégia de Preço Proativas, Reativas e Elasticidade do Preço.
- Estratégia de Produto: Políticas de Upselling & Cross-Selling.
- Forecast: Previsões, Mecanismos de Controlo e Restrições de Disponibilidade
- Forecast: Business Mix e Business Replacement.
- Forecast e o Overbooking: No-show, incerteza das chegadas e cancelamentos – consequências e mecanismos de antecipação

Recomendado para:

- Estudantes ou recém graduados
- Gestores que tenham responsabilidade de otimização de receitas ao nível do departamento de Alojamento, Sales & Marketing e Direção Geral
- Profissionais que procuram desenvolver as suas competências de RM e Distribuição em Hotelaria

A formação inclui:

- Material didático
- Certificado
- Acesso a um RMS, CM, PMS, rate shopper

Módulo 3: Revenue Management: Organização, Vendas e E-commerce

Temáticas abordadas:

- Revenue Manager: Funções & Relações Interdepartamentais.
- Vendas e RM, Meios de Promoção & Vendas.
- Modelos de Distribuição & Tecnologias
- Canais de Distribuição: Análise, Processo e Otimização.
- E-commerce: KPI's de Performance.
- Ferramentas de RM: PMS, Channel Manager, Booking Engine e Revenue Management Systems.

Recomendado para:

- Estudantes ou recém graduados
- Gestores que tenham responsabilidade de otimização de receitas ao nível do departamento de Alojamento, Sales & Marketing e Direção Geral
- Profissionais que procuram desenvolver as suas competências de RM e Distribuição em Hotelaria

A formação inclui:

- Material didático
- Certificado
- Acesso a um RMS, CM, PMS, rate shopper

Módulo 4: RM & Upselling em F&B

Temáticas abordadas:

- F&B Management em Hotelaria – abordagem, história e tendências;
- Posição do Consumidor;
- Motivações ao Consumo;
- Ciclo do Serviço;
- Economia de Serviço ou Economia de Experiências;
- Vendas, upsell e cross-selling;
- Etapas para construção de um serviço Excelente;
- Atividade: como criar uma iniciativa de formação e implementação da temática do upsell no seu local de trabalho.

Recomendado para:

- Para profissionais de sala e bar que pretendam melhorar a sua capacidade de relacionamento com os clientes;
- Gestores que desejem implementar uma iniciativa de "Suggestive Selling" dentro do seu local de trabalho.

A formação inclui:

- Material didático;
- Coffee Break;
- Certificado;
- Acesso a um RMS, CM, PMS, rate shopper.