

## A MÁQUINA COMERCIAL DO HOTEL

Aulas ao Vivo com Mario Cezar Nogales – Turma Fechada

### APRESENTAÇÃO

Antes de começar, fazemos uma anamnese da sua operação – um diagnóstico rápido para identificar onde está a maior perda de receita do seu hotel hoje. É esse diagnóstico que direciona as aulas: nada de teoria genérica, cada encontro ao vivo trabalha em cima do problema real da sua operação. Turma fechada, poucas vagas, encontros comigo pelo Google Meet, com espaço para tirar dúvida na hora. As aulas são ao vivo, mas ficam gravadas para você rever quando quiser.

### OBJETIVO DO CURSO

Estruturar o processo comercial do seu hotel ou pousada para aumentar a conversão de reservas diretas, reduzir a dependência de OTAs e transformar a venda por reserva em rotina operacional, documentada e replicável – com base no método apresentado no livro A Máquina Comercial do Hotel.



### METODOLOGIA

O curso será realizado em aulas ao vivo, em turma fechada e reduzida, com Mario Cezar Nogales, consultor especializado em hotelaria com mais de 30 anos de experiência. São 8 encontros de 1 hora, 2 vezes por semana, com interação direta e espaço para perguntas sobre a realidade do seu hotel.

#### Dinâmica de cada aula

- Abertura com revisão do entregável da aula anterior
- Conteúdo novo aplicado à realidade do seu hotel
- Construção do entregável da aula (script, POP, tabela ou modelo)
- Espaço para perguntas e ajustes operacionais

As aulas serão realizadas pelo Google Meet, com agendamento prévio conforme a disponibilidade da turma. Todas as sessões são gravadas e disponibilizadas no YouTube, em link não listado, com acesso vitalício.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

As oito aulas seguem os oito módulos do curso, cada um correspondendo a um capítulo do livro A Máquina Comercial do Hotel:

Aula	Tema	O que será resolvido
Aula 1	<b>O Preço Certo, na Hora Certa, para o Cliente Certo</b>	Posicionamento antes do preço, conhecimento real do produto, segmentação de mercado e estrutura tarifária da tarifa balcão ao BAR – além de RevPAR, RGI e GOPPAR como bússola de resultado. Entregável: ranking dos seus canais por NET RevPAR e calendário de RevPAR anual.
Aula 2	<b>Sua Vitrine Está Aberta 24 Horas</b>	A jornada de pesquisa do hóspede antes da reserva, o custo real da dependência de OTA, motor de reservas, Google Hotel Ads, channel manager, reputação online e paridade tarifária. Entregável: diagnóstico de maturidade digital e mix de distribuição do seu hotel.
Aula 3	<b>Campanhas que Vendem, Não Apenas Aparecem</b>	A diferença entre presença e estratégia digital, construção da persona do hóspede, uso comercial de Instagram, Google Ads, e-mail e WhatsApp, pacotes e campanha por sazonalidade. Entregável: calendário trimestral de campanhas.
Aula 4	<b>A Máquina por Dentro</b>	Estrutura do setor comercial, script de atendimento, taxa de conversão, follow-up, relatórios, metas, contratos corporativos e de grupo, CRM e a reunião comercial semanal. Entregável: indicadores do relatório semanal e agenda da primeira reunião comercial.
Aula 5	<b>Hóspede Não Se Conquista com Desconto</b>	A diferença entre satisfação e fidelidade, jornada do hóspede, reputação, upsell, os índices CS/IEH e recuperação de falhas como oportunidade de fidelização. Entregável: auditoria das respostas a avaliações e cálculo do CS do seu hotel.
Aula 6	<b>Funcionário Satisfeito, Hóspede Satisfeito</b>	Clima organizacional e cultura de hospitalidade, recrutamento, onboarding, treinamento contínuo, liderança, comunicação interna, reconhecimento e cálculo de turnover. Entregável: taxa de turnover do seu hotel e plano de reconhecimento não financeiro.
Aula 7	<b>Visitas e Vendas Presenciais, uma Arte Quase Esquecida</b>	Por que a visita presencial ainda decide contratos que nenhuma plataforma fecha, princípios de Dale Carnegie aplicados à porta do cliente, perfil do vendedor externo e rotina semanal de quem vende na rua. Entregável: agendamento da primeira visita presencial da retomada.
Aula 8	<b>Os Três Gatilhos de Compra</b>	Os gatilhos de dor, conveniência e experiência que movem a decisão de reserva – e como diagnosticar, a partir das próprias avaliações do hotel, qual gatilho já funciona a seu favor. Entregável: diagnóstico do gatilho dominante e plano de posicionamento do seu hotel.

*Cada aula termina com um entregável concreto: um script, um POP, uma tabela ou um modelo pronto para aplicar na semana seguinte. Nada que fique na gaveta.*

## O QUE VOCÊ IRÁ RECEBER

- 8 horas de aulas ao vivo com Mario Cezar Nogales (1h por sessão)
- Anamnese comercial personalizada antes do início do curso
- Gravação de todas as aulas, disponibilizada no YouTube em link não listado, com acesso vitalício
- Apostilas das aulas (material didático digital)
- Cortesia: 1 livro impresso A Máquina Comercial do Hotel
- Agendamento prévio das sessões via Google Meet
- Suporte pelo WhatsApp durante o programa

## INVESTIMENTO

Duas opções de pagamento:

Opção 1 – Cartão de Crédito À vista	<b>R\$ 2.682,00</b>
Opção 2 – Cartão de Crédito Parcelado (sem juros)	10 × R\$ 268,20

*Turmas fechadas e vagas limitadas de acordo com o as limitações do Google Meet – o valor é o mesmo para pagamento à vista ou parcelado, sem juros. Pagamento Via PIX ou Depósito Bancário recebem 10% de desconto.*

## POR QUE ESTE CURSO É DIFERENTE

Não é um curso de vendas genérico, com slides prontos e exemplos de hotel cinco estrelas em Miami. É um programa construído sobre o método do livro A Máquina Comercial do Hotel e ajustado à realidade do seu hotel a partir da anamnese inicial.

O conteúdo é desenvolvido com base na realidade operacional dos hotéis e pousadas independentes brasileiros. Cada aula termina com algo que vai direto para a sua operação, não para um manual que ninguém vai ler.

## O QUE ESPERAR DE RESULTADO

Não prometo milagre. Com método aplicado e consistência na execução, os objetivos trabalhados ao longo do curso costumam produzir resultados como:

- Aumento da taxa de conversão das consultas diretas em reservas
- Maior participação do canal direto na receita, com menor dependência de OTA
- Processo comercial documentado, replicável e independente de uma única pessoa da equipe

*Você tem o produto, tem a localização, tem a estrutura operacional. O que falta é o processo comercial. E processo se aprende, se documenta e se replica.*

## PRÓXIMOS PASSOS

Para garantir eficiência, entre em contato e agendamos primeiro a sua anamnese – o curso começa a partir daí. Qualquer dúvida, me chama no WhatsApp: (11) 9 9810-6197. Se preferir resolver na hora, pode ligar também.

Abraço,

### **Mario Cezar Nogales**

Consultor Especializado em Hotelaria  
SN Hotelaria Consultoria Especializada  
[www.snhotelaria.com.br](http://www.snhotelaria.com.br)  
[mario.nogales@snhotelaria.com.br](mailto:mario.nogales@snhotelaria.com.br)  
(11) 9 9810-6197