



Congresso de Hotelaria e Facilities Hospitalar

23 e 24 de maio de 2019 – Auditório 10

Evento integrado à Hospitalar 2019 – Expo Center Norte – São Paulo

PROGRAMA PRELIMINAR

23 de maio - HOTELARIA: CLIENTE E MERCADO

09h30 – 10h00: Abertura

10h00 – 10h50: Palestra internacional: **A experiência do cliente na visão dos hospitais franceses**

10h50 – 11h10: Intervalo

11h10 – 12h00: **O que o Net Promoter Score (NPS) revela sobre a satisfação dos clientes da saúde**

12h00 – 13h00: **Gerenciamento de demanda e overbooking: a experiência de hospitais, da hotelaria e de companhias aéreas**

24 de maio – EFICIÊNCIA OPERACIONAL EM HOTELARIA E FACILITIES

09h30 – 09h40: Abertura

09h40 – 10h30: Desafios na validação da limpeza do ambiente hospitalar

10h30 – 10h50: Intervalo

10h50 – 11h40: **Gerenciamento inteligente na distribuição de uniformes e privativos**

11h40 – 12h20: **Gestão integrada de leitos**

12h20 – 13h00: **Apresentação de case**

(atualizado 21/1/19)