Comercialización de eventos

Área: HOSTELERIA Y TURISMO
Modalidad: Teleformación
Duración: 30 h
Precio: 15.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

UF0076

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. Comercialización de la oferta de gestión de eventos

####

1.1. La oferta de los destinos especializados.

####

1.2. Vías y fórmulas de comercialización.

####

1.3. La oferta de los organizadores de eventos. Marca corporativa e imagen

####

1.4. Público objetivo.

####

1.5. Canales de distribución. Soportes. Estrategias de distribución.

####

1.6. Técnicas y estrategias de fidelización.

####

1.7. Acciones y soportes promocionales.

####

1.8. La oferta específica: características y presentación.

####

1.9. Fuentes de información sobre eventos.

####

2. Comunicación, atención al cliente y técnicas de venta y negociación en la gestión de eventos

####

2.1. La comunicación interpersonal. Procesos. Barreras. Saber escuchar y preguntar. La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica.

####

2.2. Necesidades humanas y motivación. El proceso decisorio. Las expectativas de los clientes.

####

2.3. Tipología de clientes.

####

2.4. La atención al cliente. Actitud positiva y actitud pro-activa. La empatía. Los esfuerzos discrecionales.

####

2.5. Los procesos de ventas. Fases de la venta y técnicas aplicables. La venta telefónica.

####

2.6. La negociación. Elementos básicos. La planificación de la negociación. Estrategias y técnicas.

####

2.7. Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas. Procedimientos. Normativa.

####

2.8. Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.