



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Postgrado en Diseño de Acciones Comerciales y Atención al Cliente en Alojamientos





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por
las que
elegir
Euroinnova

7 | Financiación
y Becas

8 | Métodos de
pago

9 | Programa
Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de
19
años de
experiencia

Más de
300k
estudiantes
formados

Hasta un
98%
tasa
empleabilidad

Hasta un
100%
de financiación

Hasta un
50%
de los estudiantes
repite

Hasta un
25%
de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



ONLINE EDUCATION



Ver en la web



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Postgrado en Diseño de Acciones Comerciales y Atención al Cliente en Alojamientos



DURACIÓN
300 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Descripción

Si trabaja en el entorno de la hostelería y turismo y quiere conocer los aspectos fundamentales sobre la ejecución de planes comerciales en distintos alojamientos así como a aplicar técnicas de atención al cliente este es su momento, con el Postgrado en Diseño de Acciones Comerciales y Atención al Cliente en Alojamientos podrá adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar esta función de la mejor manera posible.

Objetivos

Los objetivos que se pretenden conseguir con este Postgrado en Diseño de Acciones Comerciales y Atención al Cliente en Alojamientos son los siguientes: - Analizar información del mercado turístico que permita estimar la situación, evolución y tendencias del sector de alojamientos. - Analizar los componentes de un plan de marketing, adecuándolos a una empresa de servicios turísticos. - Reconocer distintas estrategias de comunicación comercial adecuadas a empresas de servicios turísticos para su aplicación en el plan de marketing. - Reconocer las técnicas de venta, aplicando las

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento y soportes de comunicación.

A quién va dirigido

Este Postgrado en Diseño de Acciones Comerciales y Atención al Cliente en Alojamientos está dirigido a todos los profesionales del sector que quieran ampliar su formación, así como a personas interesadas en dedicarse profesionalmente a este entorno.

Para qué te prepara

El Postgrado en Diseño de Acciones Comerciales y Atención al Cliente en Alojamientos le prepara para conocer a el entorno de la hostelería y turismo en relación con el diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos.

Salidas laborales

Una vez finalizada la formación en el presente curso, habrás adquirido los conocimientos y habilidades fundamentales que aumentarán tus expectativas laborales en el sector de Hostelería, Turismo y Gestión de alojamientos.

TEMARIO

PARTE 1. DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO TURÍSTICO NACIONAL E INTERNACIONAL.

1. Diferenciación de los elementos componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales.
2. Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hostelería y el turismo.
3. Análisis de la estructura de los mercados del turismo y la hostelería. Principales mercados emisores y receptores.
4. Especialidades del mercado turístico relativo al subsector de alojamiento.
5. Identificación de las principales fuentes de información turística.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGMENTACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LA DEMANDA TURÍSTICA.

1. Identificación y clasificación de las necesidades humanas.
2. Motivaciones primarias secundarias.
3. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística.
4. Segmentos y nichos en la demanda turística.
5. Segmentación y perfiles de la demanda.
6. Tipología de la demanda en función del tipo de viaje:
 1. - Demanda de viajes organizados o paquetes turísticos.
 2. - Demanda de viajes semi-organizados e individuales.
7. Los destinos turísticos frente a la demanda
 1. - Destinos asentados.
 2. - Destinos emergentes.
8. Los hechos diferenciales.
9. Los condicionantes económicos, políticos y sociales
 1. - El factor precio en los productos turísticos.
 2. - Los factores macroeconómicos en las motivaciones turísticas.
 3. - Los factores socioculturales y demográficos en la demanda turística.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DEL MARKETING EN HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. Manejo de los conceptos básicos de la economía de mercado.
2. Determinación de los procedimientos para el estudio de mercados: análisis de las fuentes de información, métodos de investigación y su aplicación en hostelería y turismo.
3. Verificación de la evolución de hábitos y procedimientos de transacción comercial.
4. Análisis y argumentación de la evolución del concepto de marketing desde sus inicios. Marketing de servicios.
5. Diferenciación de las variables o factores básicos propios del mercado y del marketing turístico.
6. Plan de marketing:
 1. - Elementos que lo constituyen.
 2. - Fases de elaboración.
 3. - Elaboración de un plan de comunicación / promoción.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN COMERCIAL.

1. CRM: Customer Relationship Management.
2. Marketing tradicional versus marketing relacional.
3. Vínculo entre el Plan de marketing y el Plan de acción comercial
 1. - Traslado de objetivos de marketing a objetivos comerciales.
 2. - Método en cascada.
 3. - Acciones comerciales vinculadas con los objetivos de marketing.
4. La Planificación de acciones comerciales.
5. El plan de ventas: elaboración y control.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE VENTA A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS.

1. Contacto inicial:
 1. - Objetivos del contacto inicial.
 2. - La importancia de las primeras impresiones.
 3. - Cómo transmitir una imagen profesional.
2. El sondeo: cómo detectar las necesidades del cliente.
 1. - Los diferentes tipos de clientes.
 2. - Las motivaciones de compra.
 3. - Enfoque de la venta según las motivaciones.
3. La argumentación: cómo exponer los productos de forma efectiva.
 1. - Características, beneficios y argumentos de los productos/servicios.
 2. - Argumentos en función de las motivaciones del cliente.
4. Las objeciones: cómo superar las resistencias del cliente.
 1. - Actitudes ante las objeciones.
 2. - El tratamiento de las objeciones.
 3. - Técnicas de superación de objeciones.
5. El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente.
 1. - Actitudes necesarias hacia el cierre.
 2. - Detección de oportunidades de cierre.
 3. - Tipos de cierres.
 4. - Técnicas de cierre en función de la situación y la tipología del cliente.
 5. - El compromiso con el cliente.
6. La venta personalizada.
 1. - Tipología de los clientes: atención personalizada. - Cómo adaptarse y complementar los comportamientos de los clientes.
 2. - El perfil de las personas de contacto.
 3. - El tratamiento de clientes difíciles.
7. Aplicación a casos prácticos.
 1. - Ejercicios y simulaciones de casos prácticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS.

1. Concepto de negociación
 1. - Negociación por principios y negociación por concesiones.
 2. - Conflictos negociables y conflictos no negociables.

2. Análisis y preparación de la negociación.
 1. - Factores determinantes: Información, Tiempo y Poder.
 2. - Análisis de las influencias en la toma de decisiones.
3. La rentabilidad de la negociación.
 1. - El dilema precio - volumen.
 2. - Consecuencias de la concesión de descuentos
4. El intercambio de información.
 1. - La comunicación como herramienta negociadora.
 2. - Reforzar el poder de convicción: estructuración con argumentos.
5. El intercambio de concesiones y contrapartidas.
 1. - Las reglas de oro para negociar.
 2. - Cuadro de alternativas de opciones.
6. El cierre de la negociación.
 1. - Cómo y cuando provocar el cierre.
 2. - Técnicas de cierre.

PARTE 2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO

1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
3. Resolución de problemas de comunicación
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

1. Clasificación de clientes
2. La atención personalizada
3. El tratamiento de situaciones difíciles.
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión
5. Europea.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Teléfonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group