



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## Máster en Protocolo y Comunicación en Hostelería + Titulación Universitaria



# ÍNDICE

**1** | Somos Educa Business School

**2** | Rankings

**3** | Alianzas y acreditaciones

**4** | By EDUCA EDTECH Group

**5** | Metodología LXP

**6** | Razones por las que elegir Educa Business School

**7** | Programa Formativo

**8** | Temario

**9** | Contacto

## SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**EDUCA Business School** es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

**18**

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](#)

## RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**Educa Business School** se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH 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. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



[Ver en la web](#)

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES

---



FONDO  
SOCIAL  
EUROPEO



Ver en la web

## BY EDUCA EDTECH

Educa Business School 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.

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

### 1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



### 2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



### 3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

Ver en la web

## 4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



## 5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

## 6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Ver en la web

## Máster en Protocolo y Comunicación en Hostelería + Titulación Universitaria



**DURACIÓN**  
1500 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**



**CREDITOS**  
8 ECTS

### Titulación

---

Doble Titulación: - Titulación de Master en Protocolo y Comunicación en Hostelería con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Curso en Protocolo con 8 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.

[Ver en la web](#)



**EDUCA BUSINESS SCHOOL**

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas  
expide el presente título propio

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre del curso**

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a  
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica  
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el aval de la Comisión, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la URBEOCI (Plan Propiedad 100%)

## Descripción

Si trabaja en el entorno de la hostelería y desea conocer los aspectos fundamentales sobre protocolo en este sector este es su momento, con el Master en Protocolo y Comunicación en Hostelería podrá adquirir las técnicas oportunas para realizar eventos de marketing y comunicación, siempre bajo las normas de protocolo más profesionales.

## Objetivos

Este Máster en Protocolo y Comunicación dispone los siguientes objetivos: - Ofrecer un primer acercamiento al protocolo como disciplina que regula la comunicación institucional. - Describir las habilidades comunicativas e interpersonales que deben impregnar las relaciones protocolarias. - Aprender cuáles son los conceptos y reglas esenciales del protocolo, tanto oficial como empresarial, así como los aspectos que relacionan esta disciplina con la comunicación. - Conocer aquellos principios y normas que rigen el protocolo en los hoteles, como establecimientos de hostelería que no sólo proporcionan alojamiento, sino que suministran servicios de restauración u organización de eventos. - Determinar las condiciones de ejecución y prestación del servicio o producto de distintos proveedores de eventos y acciones de marketing y comunicación. - Elaborar informes de control y evaluación de resultados del desarrollo de distintos tipos de actos y eventos de marketing y comunicación. - Conocer los aspectos esenciales de la publicidad y las relaciones públicas.

Ver en la web

## Para qué te prepara

---

Este Máster Online está dirigido a aquellos profesionales interesados en especializarse en las funciones de protocolo en el sector de la hostelería, así como a personas que quieran aprender los conceptos esenciales para desenvolverse en este entorno.

## A quién va dirigido

---

Esta acción formativa te prepara para tener una visión completa sobre protocolo en el sector de la hostelería, aplicando procesos para gestionar eventos de marketing y comunicación, además de desarrollar técnicas propias de las relaciones públicas.

## Salidas laborales

---

Los conocimientos de este Máster en Protocolo y Comunicación son aplicables, profesionalmente, en las áreas de hostelería, protocolo y comunicación. Así, te permitirá desarrollar tu perfil profesional como director de eventos, coordinador de eventos y gestor de catering.

[Ver en la web](#)

## TEMARIO

---

### PARTE 1. PROTOCOLO

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO

1. Origen
2. Clases
3. Utilidad
4. Usos sociales
5. Legislación de protocolo y ceremonial del Estado, Académico y Religioso

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE PROTOCOLO I

1. Protocolo social
2. Protocolo académico
3. Protocolo internacional
4. Protocolo de banquetes y comidas
5. Protocolo de normas de expresión y comportamiento a través de Internet

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE PROTOCOLO II

1. Protocolo en actos deportivos
  1. - Normativa y reglamento y control de premiaciones
2. Protocolo de atención
3. Protocolo de seguridad
  1. - Escoltas en los vehículos
  2. - Caravanas de seguridad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL DEPARTAMENTO DE PROTOCOLO

1. Formación y funciones del departamento de protocolo
2. Normas y usos habituales en actos protocolarios
  1. - Decoración y elementos escenográficos
  2. - Disposición de autoridades
  3. - Uso de símbolos oficiales: banderas, himnos, logotipos e imágenes de empresa
  4. - Orden de intervenciones y jerarquía
  5. - Atención a invitados y acompañantes
3. Incidencias habituales en el desarrollo de actos y eventos
  1. - Fórmulas de resolución

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS

1. ¿Por qué organizamos un acto?
2. Planificación y Organización del acto
3. Formato del acto y Público objetivo
4. Planificación, Presupuesto, Programación y Organización

1. - Planificación
2. - Presupuesto
3. - Programación
4. - Organización
5. Destino y Lugar de Celebración
6. Ejemplo de diseño y planificación de un evento deportivo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

1. Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas al protocolo
  1. - Técnicas de comunicación
  2. - Habilidades sociales
2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras
  1. - Barreras en la comunicación
3. Resolución de problemas de comunicación
4. Análisis de características de la comunicación
  1. - Comunicación de estilo agresivo
  2. - Comunicación de estilo pasivo
  3. - Comunicación de estilo asertivo
5. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales
6. Trato adecuado a personas con discapacidad
  1. - Normas de protocolo con usuarios discapacitados

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE MASAS

1. La utilización de los medios de comunicación de masas en el protocolo
2. Televisión
3. Radio
4. Prensa escrita
5. Internet
6. La publicidad
  1. - Publicidad ilícita
  2. - Publicidad subliminal
  3. - Publicidad engañosa y desleal

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. HABILIDADES SOCIALES

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. Cómo se desarrollan las habilidades sociales
3. Asertividad
4. Empatía
  1. - Fases de la empatía
  2. - Efectos de la empatía
  3. - Dificultades de la empatía
5. Autoestima
6. Escucha activa
7. Negociación
8. Técnicas de comunicación y relación grupal
9. Composición de equipos

1. - Causas por las que puede fracasar un equipo
  2. - Eficacia de los equipos
10. Dinámica de grupos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. HABILIDADES DIRECTIVAS

1. Introducción
2. Factores de conocimiento e inteligencia: evolución de las competencias directivas: Esquema de Koontz y O'Donnell
  1. - Gestión del Conocimiento
  2. - La Inteligencia competitiva organizacional
  3. - Relación entre Gestión del Conocimiento e Inteligencia Competitiva
  4. - Evolución de las competencias directivas- Esquema de Koontz y O'Donnell
3. Factores de experiencia
  1. - Anclas de Carrera
4. Factores de personalidad
  1. - Determinantes de la personalidad
  2. - Autoconocimiento
  3. - Valores

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. CREATIVIDAD

1. Pensamiento creativo
2. Fases de la creatividad
3. Búsqueda de nuevas ideas
4. Técnicas de creatividad
5. Gestión creativa de conflictos

### PARTE 2. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE EVENTOS DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

1. Imagen y de comunicación de la empresa:
  1. - Mecenazgo, patrocinio y colaboración
  2. - Consolidación de marcas y productos
2. Eventos en marketing y comunicación:
  1. - Ferias
  2. - Actos promocionales
  3. - Actos institucionales
  4. - Congresos
  5. - Recepciones
  6. - Ruedas de prensa y otros eventos
3. Documentación interna de planificación
  1. - Cronograma y Organización de eventos
  2. - Planos, información práctica
  3. - Seguridad del evento
4. Atención especial a autoridades
5. Comunicación de eventos entre otros:
  1. - Correspondencia

2. - Publicidad del evento

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y CONTRATACIÓN DE ESPACIOS, MEDIOS Y PERSONAS PARA EVENTOS

1. Selección y negociación de ofertas
  1. - Especificaciones del lugar, material y equipo necesario
  2. - Lugares de celebración
  3. - Proveedores de servicios
2. Contratación de prestación de lugares o alquiler de medios
  1. - Contratación de servicios de logística y catering del evento
  2. - Contratación de otros medios de apoyo al evento
3. Organización de recursos humanos y materiales para el desarrollo de eventos:
  1. - Personal para el evento
  2. - Contratación y transmisión de instrucciones y normas
4. Prácticas habituales en la organización y gestión de eventos de marketing y comunicación
  1. - Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión de eventos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE EVENTOS DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

1. Supervisión y seguimiento de eventos
  1. - Control de participantes
2. Coordinación de recursos y proveedores: puntualidad, protocolo, seguridad y coordinación de servicio técnico
3. Repercusión en los medios y Dossier de prensa
4. Calidad en los servicios de gestión de eventos
  1. - Tratamiento de las reclamaciones y quejas
  2. - Incidencias y actuaciones ante las desviaciones e imprevistos
5. Evaluación de servicios requeridos por los eventos
  1. - Elaboración de informes de actos y eventos
  2. - Indicadores de calidad del evento
  3. - Cuestionarios de satisfacción
6. Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión de la calidad de eventos

PARTE 3. PROTOCOLO EN EVENTOS DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROTOCOLO Y COMUNICACIÓN PERSONAL Y CORPORATIVA

1. Relaciones entre protocolo e imagen corporativa:
  1. - Naturaleza del protocolo empresarial
  2. - Manual de protocolo de la empresa
  3. - Comunicación corporativa
2. Tipos de protocolo:
  1. - Protocolo social
  2. - Protocolo académico
  3. - Protocolo internacional
  4. - Protocolo de banquetes y comidas
  5. - Protocolo de normas de expresión y comportamiento a través de Internet
  6. - Protocolo de actos deportivos

7. - Protocolo de atención
8. - Protocolo de seguridad
3. Habilidades sociales y relaciones interpersonales
  1. - Normas de comportamiento y educación social
  2. - Relaciones personales y relaciones de grupo: similitudes y diferencias
  3. - Psicología individual y social básica aplicada a actos sociales
  4. - Liderazgo, empatía y asertividad
4. La imagen personal
  1. - Elección del vestuario
  2. - Formas de saludar
5. Formas protocolares de expresión oral:
  1. - Comunicación verbal
  2. - El lenguaje corporal
6. Formas protocolares de expresión escrita
7. Atención a los medios de comunicación y prensa

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. CEREMONIAL DE ACTOS Y EVENTOS DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

1. Legislación de protocolo y ceremonial del Estado, Académico y Religioso
2. Ceremonial y protocolo institucional aplicado a eventos de empresas
3. Normas y usos habituales en actos protocolarios:
  1. - Decoración y elementos escenográficos
  2. - Disposición de autoridades
  3. - Uso de símbolos oficiales: banderas, himnos, logotipos e imágenes de empresa
  4. - Orden de intervenciones y jerarquía
  5. - Atención a invitados y acompañantes
4. Desarrollo de actos y eventos protocolarios:
  1. - Incidencias habituales en el desarrollo de actos y eventos
  2. - Fórmulas de resolución

## PARTE 4. RELACIONES PÚBLICAS

### MÓDULO 1. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN

1. Definición de comunicación
2. Elementos y características de la comunicación
3. Teorías comunicativas según el contexto
4. Obstáculos comunicativos
5. Tipologías comunicativas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. HABILIDADES Y COMPETENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

1. Habilidades de la conversación
2. Proceso de escucha
3. Importancia de la empatía en la comunicación
4. Reformulación de comunicaciones
5. Cómo lograr la aceptación incondicional

6. La habilidad de personalizar
7. La confrontación en la comunicación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

1. Introducción a la comunicación en la empresa
2. Proceso y elementos de la comunicación
3. La calidad de las comunicaciones empresariales
4. Tipos de comunicaciones: Internas y externas
5. Tipologías de comunicación empresarial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTEGRAL EMPRESARIAL

1. PCI o políticas de comunicación integral
2. Formación en comunicación de los directivos
3. Organización de actos públicos
4. Actitudes y comportamientos ante medios de comunicación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LIDERAZGO EMPRESARIAL

1. Introducción al proceso directivo
2. Características y teorías de liderazgo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN LABORAL

1. Conceptualización de motivación laboral
2. Características y teorías de la motivación laboral
3. Liderazgo y motivación
4. Logro de satisfacción laboral

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. INICIACIÓN A LA NEGOCIACIÓN

1. Definición de negociación
2. Características generales de la negociación
3. Elementos fundamentales
4. Proceso de negociación y fases principales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS FUNDAMENTALES DE NEGOCIACIÓN

1. Definición de estrategias en negociación
2. Técnicas y tácticas de negociación
3. Elementos prácticos de la negociación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA IMPORTANCIA DEL SUJETO NEGOCIADOR

1. Características de la personalidad del negociador
2. Habilidades fundamentales que debe desarrollar todo negociador
3. Propiedades del sujeto negociador
4. Tipos de sujetos negociadores

## MÓDULO 2. MARKETING RELACIONAL

### UNIDAD DIDÁCTICA 10. CONCEPTUALIZACIÓN DEL MARKETING RELACIONAL

1. Marketing transaccional vs. Marketing relacional
2. Diferencias entre venta transaccional y venta relacional
3. Marketing relacional como marketing enfocado al cliente
4. Elementos que inciden en el desarrollo del marketing relacional
5. Conceptos integrados en el marketing relacional

### UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE COMO BASE DEL MARKETING RELACIONAL

1. La fidelización como objetivo del marketing relacional
2. Nivel de fidelidad de los clientes
3. Programas de fidelización
4. Objetivos de un programa de fidelización
5. Efecto de los programas de fidelización en los resultados empresariales
6. Implicaciones de la fidelización en el largo plazo

### UNIDAD DIDÁCTICA 12. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES ONLINE

1. Objetivos y factores de los programas de fidelización online
2. Conceptos de fidelización online
3. Programas multisectoriales
4. Captación y fidelización del cliente en Internet
5. Estructura de un plan de fidelización

### UNIDAD DIDÁCTICA 13. HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS EN LOS PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN

1. La base de datos
2. Creación de una base de datos
3. Elementos de una base de datos de marketing
4. Calidad de los datos
5. Sistemas de Información Geográfica en Marketing
6. Data mining

### UNIDAD DIDÁCTICA 14. LA SEGMENTACIÓN DE CLIENTES COMO PRINCIPAL HERRAMIENTA PARA CONOCER AL CLIENTE

1. Segmentación tradicional vs. Segmentación de marketing relacional
2. Criterios de segmentación
3. Técnicas de análisis y segmentación de clientes
4. Segmentación en Internet
5. Geomarketing y segmentación

### UNIDAD DIDÁCTICA 15. MÉTRICAS EN MARKETING RELACIONAL

1. La importancia de medir los resultados
2. Definición de un plan de investigación
3. Tipologías básicas de métricas en el marketing relacional

4. Métricas de clientes
5. Otros indicadores básicos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 16. GENERACIÓN DE LEADS

1. Estrategias para captar leads de calidad
2. Utilización de email marketing para captar leads
3. Utilización de buscadores para la generación de leads
4. El permission marketing

#### MÓDULO 3. SOCIAL MEDIA Y RELACIONES PÚBLICAS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 17. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL SOCIAL MEDIA

1. Tipos de redes sociales
2. La importancia actual del social media
3. Prosumer
4. Contenido de valor
5. Marketing viral
6. La figura del Community Manager
7. Social Media Plan
8. Reputación Online

#### UNIDAD DIDÁCTICA 18. SOCIAL CRM

1. Introducción
2. Marketing relacional
3. Experiencia del usuario
4. Herramientas de Social CRM

#### UNIDAD DIDÁCTICA 19. ATENCIÓN AL CLIENTE EN FACEBOOK

1. Introducción
2. Escucha activa
3. Uso de chatbots en Facebook Messenger
4. Información de la Fanpage
5. Gestión de Comentarios
6. Reseñas o valoraciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 20. ATENCIÓN AL CLIENTE EN TWITTER

1. Introducción
2. Información básica del perfil
3. Agregar un botón de mensaje
4. Configurar mensajes de bienvenida
5. Deep Links
6. Monitorización
7. Gestión de comentarios
8. Gestionar crisis de reputación en Twitter

## UNIDAD DIDÁCTICA 21. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INSTAGRAM

1. Introducción
2. Información básica del perfil
3. Instagram Direct
4. Gestión de comentarios
5. Herramientas de Análisis y monitorización

## UNIDAD DIDÁCTICA 22. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN SOCIAL MEDIA

1. Definir la estrategia
2. Cuentas específicas
3. Identificación del equipo
4. Definir el tono de la comunicación
5. Protocolo de resolución de problemas
6. Manual de Preguntas Frecuentes (FAQ)
7. Monitorización
8. Gestión, seguimiento y fidelización
9. Medición de la gestión de atención al cliente

## MÓDULO 4. RELACIONES PÚBLICAS Y GABINETES DE PRENSA

### UNIDAD DIDÁCTICA 23. LAS RELACIONES PÚBLICAS

1. Introducción
2. Concepto y definición de relaciones públicas
3. Elementos de las relaciones públicas
4. Análisis de los públicos
5. El contexto económico empresarial actual: las relaciones públicas como práctica de la responsabilidad social
6. Implicaciones del marketing social en las relaciones públicas
7. La integración de las relaciones públicas en el plan de comunicación
8. La efectividad y la investigación en las relaciones públicas
9. Análisis del posicionamiento según Ries y Trout: publicidad vs relaciones públicas

### UNIDAD DIDÁCTICA 24. GABINETES DE PRENSA Y NEGOCIACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1. Introducción y planteamiento general
2. Consideraciones preliminares
3. La personalización de las relaciones con la prensa
4. Negociación de las partidas y noticiabilidad
5. Gestión y coordinación
6. Desarrollo del trabajo del gabinete

## Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

### Teléfonos de contacto

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

### Edificio Educa Edtech

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

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.com](http://www.euroinnova.com)

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

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web

