

OBJETIVOS DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS

- Identificación de los tipos de clientes según sus necesidades, tipos de destinos turísticos.
- Poder realizar un análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hostelería y el turismo.
- Conocer la estructura de los mercados del turismo y la hostelería.
- Identificar a los principales mercados emisores y receptores.
- Identificación de las principales fuentes de información turística.
- Conocer los productos turísticos que existen en la actualidad.
- Introducción al marketing turístico. Teoría y práctica.
- Conocer cómo se lleva a cabo un plan de acción comercial.
- En qué consiste el CRM y cómo realizar un plan de ventas.
- Técnicas de venta aplicadas al mundo de la hostelería.
- Saber preguntar y encontrar la información necesaria.
- Dominio de la argumentación.

ÍNDICE DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS

TEMA 1 DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES

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

TEMA 2 SEGMENTACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LA DEMANDA TURÍSTICA

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

TEMA 3 APLICACIÓN DEL MARKETING EN HOSTELERÍA Y TURISMO

- Manejo de los conceptos básicos de la economía de mercado.
- 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.
- Verificación de la evolución de hábitos y procedimientos de transacción comercial.
- Análisis y argumentación de la evolución del concepto de marketing desde sus inicios.
 - Marketing de servicios.
- Diferenciación de las variables o factores básicos propios del mercado y del marketing turístico.
- Plan de marketing:
 - Elementos que lo constituyen
 - Fases de elaboración
 - Elaboración de un plan de comunicación / promoción

TEMA 4 APLICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN COMERCIAL

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

TEMA 5 APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE VENTA A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS

- Contacto inicial:
 - Objetivos del contacto inicial.
 - La importancia de las primeras impresiones.
 - Cómo transmitir una imagen profesional.
- El sondeo: cómo detectar las necesidades del cliente.
 - Los diferentes tipos de clientes.
 - Las motivaciones de compra.
 - Enfoque de la venta según las motivaciones.
- La argumentación: cómo exponer los productos de forma efectiva.
 - Características, beneficios y argumentos de los productos/servicios.
 - Argumentos en función de las motivaciones del cliente.