



Curso online. Promoción y Venta de Servicios Turísticos



Working

Formación Integral S.L.

www.workingformacion.com

OBJETIVOS

El turismo ha evolucionado en la misma medida que el desarrollo económico, político y social lo ha hecho. Hoy en día el turista consume diversos tipos de turismo como pueden ser: turismo urbano, cultural, de salud, sol y playa, cruceros, ecoturismo, náutico, aventura y safaris, religioso, etc. los cuales han aparecido a raíz de las demandas y usos frecuentes de sus clientes. En este sentido la promoción y venta de servicios turísticos también ha evolucionado y continúa en proceso de cambio permanente ya que tienen que estar en continuo reciclaje porque es importante adaptarse al cambio, a la demanda social y a las nuevas expectativas. El presente curso dotará al alumno de los conocimientos necesarios para ser capaz de vender servicios turísticos y viajes.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. PROMOCIÓN Y VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD FORMATIVA 1. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

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

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO.

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

UNIDAD FORMATIVA 2. PRODUCTOS, SERVICIOS Y DESTINOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO.

Concepto de Turismo. Evolución del concepto de Turismo.
El sistema turístico. Partes o subsistemas.
La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada.
La oferta turística. Componentes de la oferta turística.
Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias.
Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados.
Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda internacional: destinos relevantes y productos asociados.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL ALOJAMIENTO COMO COMPONENTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO.

La hostelería. Los establecimientos de alojamiento.
Clasificaciones y características.
Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y touroperadores.
Principales proveedores de alojamiento.
Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.
Cadenas hoteleras. Centrales de reservas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL TRANSPORTE COMO COMPONENTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO.

Transporte por carretera:
Transporte por ferrocarril:
Transporte acuático:
Transporte aéreo:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OTROS ELEMENTOS Y COMPONENTES DE LOS VIAJES COMBINADOS, EXCURSIONES O TRASLADOS.

El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contrastes. Normativa.
El alquiler de automóviles con y sin conductor. Tarifas. Seguros. Procedimientos de reservas. Bonos y boletines de presentación. El viaje combinado fly-drive.
Los cruceros marítimos y fluviales y sus características. Tipos. Tarifas. Prestaciones. Reservas.
Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico.
Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS NACIONALES.

Turismo de sol y playa:
Turismo de naturaleza y turismo activo:
Turismo cultural y religioso:
Turismo profesional:
Turismo social y de salud:

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS INTERNACIONALES.

Europa:
África:
América del Norte:
América Central y América del Sur:
Asia:
Oceanía:

UNIDAD FORMATIVA 3. ASESORAMIENTO, VENTA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA.

Concepto de distribución de servicios.

Las agencias de viajes.

Normativas y reglamentos reguladores de la actividad de las agencias de viajes.

Las centrales de reservas.

Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional.

Análisis de las motivaciones turísticas y de los productos turísticos derivado.

Las centrales de reservas. Tipos y características. Los sistemas globales de distribución o GDS.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA VENTA DE ALOJAMIENTO.

Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes:

Fuentes informativas de la oferta de alojamiento:

Reservas directas e indirectas:

Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.

Bonos de alojamiento:

Principales proveedores de alojamiento:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA VENTA DE TRANSPORTE.

El transporte aéreo regular. Principales compañías aéreas.

Relaciones con las agencias de viajes y tour-operadores.

Tipos de viajes aéreos. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte aéreo regular.

El transporte aéreo charter. Compañías aéreas charter y brokers aéreos. Tipos de operaciones charter. Relaciones.

Tarifas

El transporte por carretera regular. Principales compañías.

Relaciones con las agencias de viajes y tour-operadores.

Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte por carretera.

El transporte marítimo regular. Principales compañías.
Relaciones con las agencias de viajes y tour-operadores.
Tipos de viajes. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del
transporte marítimo regular.

El transporte marítimo charter. Compañías marítimas
charter. Relaciones. Tarifas.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA DE VIAJES COMBINADOS.

El producto turístico integrado.

Relaciones entre tour-operadores y agencias de viajes
minoristas.

Procedimientos de reservas.

Principales tour-operadores nacionales e internacionales.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. OTRAS VENTAS Y SERVICIOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES.

La venta de autos de alquiler.

La venta de seguros de viaje y contratos de asistencia en
viaje.

La venta de excursiones.

Información sobre requisitos a los viajeros internacionales.

Gestión de visados y otra documentación requerida para los
viajes.

Aplicación de cargos por gestión.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL MARKETING Y LA PROMOCIÓN DE VENTAS EN LAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA.

Concepto de Marketing.

Segmentación del mercado.

El Marketing Mix.

El Plan de Marketing.

Marketing directo.

Planes de promoción de ventas.
clientes actuales y potenciales.
de ventas.
El merchandising.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INTERNET COMO CANAL DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA.

Las agencias de viajes virtuales:
Las relaciones comerciales a través de Internet: (B2B, B2C, B2A).
Utilidades de los sistemas online:
Modelos de distribución turística a través de Internet.
Servidores online.
Coste y rentabilidad de la distribución turística on-line.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PÁGINAS WEB DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA Y PORTALES TURÍSTICOS.

El internauta como turista potencial y real.
Criterios comerciales en el diseño comercial de sitios de distribución turística.
Medios de pago en Internet.
Conflictos y reclamaciones on line de clientes.

UNIDAD FORMATIVA 4. GESTIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL (G.D.S.)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE TERMINALES DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN (GDS) Y DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES.

Los sistemas globales de distribución (GDS).
La distribución turística en Internet.
Programas de ventas o front office.

Gestión de expedientes de servicios, hojas de cotización, fichas de clientes, bonos, etc.



MODALIDAD

METODOLOGÍA

Online. Se entrega el material a través de nuestra plataforma virtual homologada. Contará con acceso a la misma las 24 horas al día los 365 días a la semana.

<http://cursosonline.workingformacion.com>

DURACIÓN

250 horas.

IMPARTIDO POR

Tutor experto en la materia. Contará con apoyo a través de nuestra plataforma en todo momento.

Al finalizar el curso se hará entrega de un
DIPLOMA HOMOLOGADO





Working

Formación Integral S.L.

Paseo Rosales 32, local 9 50008 Zaragoza
976 242 109 - info@workingformacion.com

www.workingformacion.com

