



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

LOTE III: CALIDAD TURISTICA Y ATENCIÓN AL TURISTA

Para la información y el envío de las solicitudes de los cursos que se relacionan a continuación, se dirigirán a la siguiente empresa:

EXCELLENCE INNOVA CONSULTORÍA Y FORMACIÓN, S.L.

C/ Campo de Gomara, nº 4 - Bajo

47008 – VALLADOLID

Teléfono: 983 390 716

Fax: 983 519 631

Correo electrónico: info@excellence-innova.com

- **Criterios específicos de desarrollo de este lote:**

Aulas: El aula donde se celebren estos cursos, ha de tener suficiente amplitud para permitir al grupo realizar las tareas prácticas, así como disponer de los medios y materiales necesarios y suficientes para permitir trabajar a todos los alumnos al mismo tiempo.

Régimen: Internado – habitación compartida.

- **Cursos que componen el lote:**

1. **CALIDAD Y GESTIÓN EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.**

Objetivos:

- Conocimiento de las diferentes opciones entre las que puede optar un alojamiento hotelero o rural frente a la gestión, atención al público y calidad de sus instalaciones y servicios.
- Presentación de los diferentes sistemas, manuales, normas y club específicamente turísticos.
- Exposición de la utilidad del trabajo y la gestión sobre la base de manuales de buenas prácticas y normas de calidad.

Destinatarios: Emprendedores, empresarios y empleados de alojamientos hoteleros y de turismo rural de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Lugar y fecha: Valladolid – 12, 13 y 14 de diciembre de 2017.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 13 al 27 de noviembre de 2017.

Contenido del curso:

Módulo I: Calidad y turismo.

Módulo II: Calidad y Gestión de calidad en los servicios.

Módulo III: Sistemas de gestión de calidad en alojamientos turísticos.

Módulo IV: Marcas de calidad en alojamientos de turismo.

Módulo V: Control y evaluación de la calidad.

Módulo VI: Ejercicio práctico.

2. CALIDAD Y GESTIÓN EN OFICINAS DE TURISMO, MUSEOS Y CASAS DEL PARQUE

Objetivos:

- Conocimiento de las diferentes opciones entre las que puede optar un alojamiento hotelero o rural frente a la gestión, atención al público y calidad de sus instalaciones y servicios.
- Presentación de los diferentes sistemas, manuales, normas y club específicamente turísticos.
- Exposición de la utilidad del trabajo y la gestión sobre la base de manuales de buenas prácticas y normas de calidad.

Destinatarios: Todos los profesionales del sector turístico, tanto titulares como trabajadores, que desarrollen su actividad en oficinas de turismo, guías turísticos, empresas de turismo activo, museos, centros de interpretación, espacios naturales, empresas no reglamentadas, etc. Promotores y emprendedores con proyectos turísticos, los técnicos de asociaciones sectoriales, técnicos de grupos de acción local y gestores de destinos turísticos de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Segovia – 6, 7 y 8 de febrero de 2018.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 8 al 22 de enero de 2018.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Contenido del curso:

Módulo I: Calidad y turismo.

Módulo II: Calidad y Gestión de calidad en los servicios.

Módulo III: Sistemas de gestión de calidad en las oficinas de turismo, museos y casas del parque.

Módulo IV: Marcas de calidad en las oficinas de turismo, museos y casas del parque.

Módulo V: Control y evaluación de la calidad.

Módulo VI: Ejercicio práctico.

3. PROGRAMA DE CALIDAD ESPECÍFICO PARA PERSONAL EN CONTACTO CON EL PÚBLICO.

Objetivos:

- Conocer mejor a los turistas del destino en el que se trabaja para que sea más fácil comunicarse con ellos y entender sus necesidades, quienes son los turistas y que buscan. Tipos de clientes y su comportamiento.
- Aprender a reconocer y potenciar algunos elementos clave que influyen en la satisfacción del cliente. Fórmulas para acoger amablemente, como convertir las quejas en oportunidades
- Aprender las bases de comunicación efectiva para obtener seguridad frente al cliente.

Destinatarios: Emprendedores y empleados de establecimientos turísticos de Castilla y León. Propietarios de establecimientos que estén en contacto directo con el cliente

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Soria – 17, 18 y 19 de octubre de 2017.

Plazo de presentación de solicitudes: Sin plazo.

Contenido del curso:

Módulo 1. Introducción a la calidad de servicio y a la atención del cliente.

Módulo 2. El profesional de la atención al cliente.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Módulo 3. Tipología de clientes.

Módulo 4. Quejas y reclamaciones.

Módulo 5. Técnicas de autocontrol

Módulo 6. Técnicas de comunicación.

Módulo 7. Metodología de actuación. Diseño de plan de acción. Caso práctico.

Módulo 8. Evaluación de la atención al cliente.

4. REVENUE MANAGEMENT: CÓMO OPTIMIZAR LOS INGRESOS DEL ALOJAMIENTO

Objetivos:

- Conceptos básicos de Revenue Management, qué aporta y qué abarca. Crear, desarrollar y evaluar una estrategia de RM.
- Los 5 pasos del Revenue Management: Análisis; Causas; Estrategia; Implementación y Evaluación y Seguimiento.
- Las OTAs, web, channel manager y herramientas útiles.
- Caso práctico.

Destinatarios: Profesionales del sector turístico, tanto titulares como trabajadores o emprendedores que desarrollen su actividad en las diferentes modalidades de alojamientos hoteleros o rurales (jefes de recepción y/o reservas, directores de hotel y propietarios) y otros profesionales que deseen formarse en este ámbito.

Duración: 16 horas (2 días)

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Palencia – 24 y 25 de octubre de 2017.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 25 de septiembre al 9 de octubre de 2017.

Contenido del curso:

1. CONCEPTOS BÁSICOS:

- 1.1. Definición: Revenue Management.
- 1.2. Los 5 pasos del Revenue Management.
 - 1.2.1. Análisis de datos.
 - 1.2.2. Causas.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

- 1.2.3. Estrategia.
- 1.2.4. Implementación y Evaluación.
- 1.2.5. Seguimiento.

2. OTA's WEB Y CHANNEL MANNAGER.

- 2.1. Qué es una OTA (Online Travel Agencies) y cómo funciona.
- 2.2. Página WEB.
- 2.3. CHANNEL MANNAGER.

CASOS PRÁCTICOS.

5. CREACIÓN DE EXPERIENCIAS TURÍSTICAS.

Objetivos:

- Conocer las nuevas tendencias de mercado.
- Introducción al marketing turístico.
- Exposición de los recursos turísticos y posibilidades de creación de experiencias turísticas en Castilla y León.
- Exposición sobre casos prácticos que funcionan, trabajo en grupo creación de diferentes experiencias turísticas.

Destinatarios: Emprendedores, empresarios y empleados de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: León – 3,4 y 5 de octubre de 2017.

Plazo de presentación de solicitudes: Sin plazo.

Contenido del curso:

1. Conozco el marco de referencia externo.
2. Conozco el marco de referencia interno.
3. Conozco mapas y diseño coordinadas de creación.
4. Integro, transformo y proyecto.
5. Experimento y materializo.
6. Evalúo, comparto y celebro.



6. POSICIONAMIENTO COMERCIAL EN MERCADOS INTERNACIONALES

Objetivos:

- Dotar a los participantes de herramientas necesarias para el posicionamiento de sus productos en los mercados internacionales.
- Adquirir el conocimiento de las herramientas de promoción y comercialización en mercados internacionales.
- Fundamentos del marketing y de la comercialización orientados al cliente internacional.

Destinatarios: Emprendedores, empresarios y empleados de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 16 horas (2 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Ávila – 19 y 20 de febrero de 2018.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 19 de enero al 2 de febrero de 2018.

Contenido del curso:

1. LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.

- 1.1. ¿Qué es un MDO?
- 1.2. Definición de investigación de mercados.
- 1.3. Bloques comerciales y proteccionismo económico.

2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL Y DE MERCADOS.

- 2.1. ¿Por qué hacer estudios de mercado? Planteamiento de la necesidad de la investigación.
- 2.2. Del macro entorno al micro entorno: Segmentación de mercados.
- 2.3. Benchmarking. El precio final de venta al consumidor.
- 2.4. Preselección de mercados.
- 2.5. Formas de acceso a mercados: Directas, indirectas y concertadas.
- 2.6. Elementos básicos de la investigación.

3. LAS FUENTES DE INFORMACIÓN.

- 3.1. Fuentes de información internas: El uso de las bases de datos.
- 3.2. Fuentes de información externas.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

7. REVENUE MANAGEMENT Y PROGRAMA DE CALIDAD ESPECÍFICO PARA PROPIETARIOS.

Objetivos:

- Conocimiento del cliente como base para diseñar y prestar un buen servicio y generar fidelidad. Claves para un sistema de atención de quejas.
- Adquirir las capacidades para mejorar la selección de sus recursos humanos, técnicas para la selección de personal con vocación de servicio.
- Bases para la motivación del personal.

Destinatarios: Emprendedores, empresarios y empleados de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Zamora – 9, 10 y 11 de abril de 2018.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 9 al 23 de marzo de 2018.

Contenido del curso:

1. El cliente.
2. BBDD fidelización de cliente y optimización de recursos.
3. Atención de quejas.
4. Recursos humanos: Habilidades para mejora en la selección.
5. Motivación del personal.
6. Casos prácticos.

8. TURISMO GASTRONÓMICO: SUMILLER.

Objetivos:

- Conocimiento del vino y su cultura, como elemento gastronómico; sus características y zona de procedencia.
- Conocer las funciones del sumiller.

Destinatarios: Sumilleres, maîtres, jefes de sala, ayudantes de sala y camareros de establecimientos turísticos de Castilla y León.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Valladolid – 5, 6 y 7 de marzo de 2018.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 5 al 19 de febrero de 2018.

Contenido del curso:

1. Conocimiento del vino y su cultura, como elemento; sus características y zona de procedencia.
2. Zonas vitivinícolas de Castilla y León.
3. Variedades de uva de Castilla y León.
4. Conocer las funciones del sumiller.
5. Protocolo y servicio en el restaurante.
6. Introducción a la cata de vinos.
7. Elaboraciones de vinos.
8. Servicio y sumillería. Creación y redacción de cartas de vinos. Adquisición de vinos. Gestión y logística de bodega. Maridaje y armonía. El vino y los sentidos.
9. Trabajo práctico de cata.

9. TURISMO GASTRONÓMICO: ATENCIÓN EN SALA.

Objetivos:

- Proporcionar los conocimientos esenciales en lo que respecta al protocolo en salas.
- Conceptos básicos de calidad del servicio.
- Comunicación con el cliente en sala.
- Técnicas de satisfacción del cliente.

Destinatarios: Jefes de sala y camareros en activo de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Zamora – 7, 8 y 9 de noviembre de 2017.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 6 al 20 de octubre de 2017.

Contenido del curso:



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

1. Servicio del restaurante

- Introducción.
- Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración.
- Platos significativos de la cocina nacional e internacional.
- La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito.
- Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada.
- Tipos de servicio en la restauración.
- Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento.
- Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa.
- Normas generales para el desbarasado de mesas.
- Servicio de guarniciones, salsas y mostazas.

2. Atención al cliente en restauración

- La atención y el servicio.
- La importancia de la apariencia personal.
- Importancia de la percepción del cliente.
- Finalidad de la calidad de servicio.
- La fidelización del cliente.
- Perfiles psicológicos de los clientes.
- Objeciones durante el proceso de atención.
- Reclamaciones y resoluciones.

3. La comunicación en restauración

- La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
- La comunicación no verbal.
- La comunicación escrita.
- La comunicación en la atención telefónica.
- Barreras de la comunicación.

10. TURISMO GASTRONÓMICO: CORTADOR DE JAMÓN.

Objetivos:

- Obtener el máximo rendimiento del jamón, su compra y conservación de piezas.
- Aprender el corte, empezar, cortar y deshuesar.

Destinatarios: Jefes de sala, ayudantes de sala, maîtres y camareros de establecimientos turísticos de Castilla y León.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Duración: 16 horas (2 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Segovia – 29 y 30 de noviembre de 2017.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 30 de octubre al 13 de noviembre de 2017.

Contenido del curso:

CONTENIDOS:

1. Localización y ubicación geográfica de las distintas Denominaciones de Origen del jamón (truncos ibérico y celta).
2. Conocimientos sobre la materia prima, así como sus características (razas, categorías comerciales, etc.).
3. Conocimiento sobre el jamón curado (anatomía, curación, problemas de aspecto, textura y sabor, presentaciones comerciales, etc.).
4. Presentación, por parte del proveedor, de la Empresa a la que representa y sus productos.

PRÁCTICA:

5. Limpieza y preparación del jamón para ser expuesto ante el consumidor final.
6. Corte y emplatado tradicional del jamón para su mayor aprovechamiento.
7. Envasado al vacío.
8. Realización de un escandallo del jamón.

11. TURISMO GASTRONÓMICO: CATA DE CERVEZAS Y ELABORACIONES ARTESANALES.

Objetivos:

- Conocimiento de una amplia gama de cervezas (carta de cervezas).
- Conocer su composición, su utilización y el maridaje de la cerveza en la mesa con los distintos platos.
- Proporcionar conocimientos sobre elaboración de la cerveza artesanal.
- Aprender la manera de servir, valorar y degustar adecuadamente cada una de estas cervezas.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Destinatarios: Jefes de sala, ayudantes de sala, maîtres y camareros de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 16 horas (2 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Burgos – 23 y 24 de enero de 2018.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 22 de diciembre de 2017 al 5 de enero de 2018.

Contenido del curso:

1. Conocimiento de la gama de cervezas, características de cada tipo.
2. Conocimiento de ingredientes, utilización y maridaje.
3. Elaboración de cerveza artesanal.
 - El proceso general.
 - La limpieza y desinfección.
 - Distintos tipos de elaboración.
 - Preparación y envasado.
4. Servicio y cata de cervezas.

12. TURISMO GASTRONÓMICO: INICIACIÓN A LA CATA DE VINOS.

Objetivos:

- Conocer los distintos aspectos y variedades de los vinos, y especialmente de Castilla y León, a través de los sentidos, visual, del gusto y del olfato.
- Conocer las técnicas de cata y servicio del vino en sus diferentes variedades.

Destinatarios: Jefes de sala y camareros en activo de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 16 horas (2 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Palencia – 24 y 25 de abril de 2018.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 23 de marzo al 6 de abril de 2018.

Contenido del curso:



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

1. La vid, en el mundo, Europa, España y Castilla y León.
2. DDOO en Castilla y León.
3. Variedades de vid.
4. Aspectos básicos de la cata de vinos.
5. Elaboración y cata de vinos blancos.
6. Elaboración y cata de vinos rosados.
7. Elaboración y cata de vinos tinto.
8. Trabajo práctico de cata.

13. TURISMO GASTRONÓMICO: CALIDAD EN RESTAURANTES.

Objetivos:

- Conocimiento de las diferentes opciones entre las que puede optar un alojamiento hotelero o rural frente a la gestión, atención al público y calidad de sus instalaciones y servicios.
- Presentación de los diferentes sistemas, manuales, normas y club específicamente turísticos.
- Exposición de la utilidad del trabajo y la gestión sobre la base de manuales de buenas prácticas y normas de calidad.

Destinatarios: Emprendedores empresarios y empleados de establecimientos de restauración y hostelería de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Salamanca – 7, 8 y 9 de noviembre de 2017.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 6 al 20 de octubre de 2017.

Contenido del curso:

Módulo I: Calidad y turismo gastronómico.

Módulo II: Calidad y Gestión de la calidad en los servicios.

Módulo III: Sistemas de gestión de calidad en restauración.

Módulo IV: Marcas de calidad en restaurantes.

Módulo V: Control y evaluación de la calidad.

Módulo VI: Ejercicio práctico.



14. ATENCIÓN AL CLIENTE DE MERCADOS INTERNACIONALES EMERGENTES.

Objetivos:

- Dotar a los participantes de conocimientos necesarios para incidir en aquellos aspectos referidos a la consecución de la calidad del servicio y a una atención cualificada para atender al turista, cada día más exigente procedente de mercados internaciones emergentes.

Destinatarios: Emprendedores, empresarios y empleados de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 16 horas (2 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Burgos – 27 y 28 de febrero de 2018.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 26 de enero al 9 de febrero de 2018.

Contenido del curso:

1. El alcance y desafío del marketing internacional.
2. La dinámica del comercio internacional.
3. Geografía e historia: las bases de la comprensión cultural.
4. Dinámica cultural en el marketing internacional.
5. Costumbres y prácticas comerciales en el marketing internacional.
6. El entorno legal y político internacional.
7. Investigación de mercados internacionales.
8. Mercados emergentes y comportamiento de mercado.
9. Regiones de mercado multinacionales y grupos de mercado.
10. Estrategias de marketing internacional.
11. Estrategias para el ingreso a mercados internacionales.
12. Exportación, gestión y logística.
13. Desarrollo de bienes de consumo para mercados internacionales.
14. Marketing de servicios turísticos.
15. El sistema de distribución internacional.
16. La publicidad, promoción y venta personal internacional.
17. Determinación de precios para los mercados internacionales.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

15. RECEPCIONISTA.

Objetivos:

- Conocer las técnicas más eficaces en el departamento de recepción en establecimientos turísticos.
- Gestión de las reservas, técnicas de atención al cliente tanto telefónica como en el mostrador.

Destinatarios: Recepcionistas, ayudantes de recepción, diplomados en turismo y estudiantes de turismo.

Duración: 30 horas (4 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Soria – 14, 15, 16 y 17 de noviembre de 2017.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 13 al 27 de octubre de 2017.

Contenido del curso:

1. Introducción.
2. Funciones del departamento de recepción.
3. Tareas en el front office.
4. Atención al cliente.
5. Ejercicios prácticos.

16. CAMARERA DE PISOS.

Objetivos:

- Capacitar a los participantes para desempeñar las tareas de limpieza y puesta a punto de las habitaciones y áreas de pisos.
- Montaje del carro de la limpieza, lencería.
- Uso de herramientas y productos.
- Calidad del servicio y atención al cliente, etc.

Destinatarios: Camareras de pisos, ayudantes de camareras, y otros profesionales relacionados con la hostelería de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Valladolid – 10, 11 y 12 de abril de 2018.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Plazo de presentación de solicitudes: Del 9 al 23 de marzo de 2018.

Contenido del curso:

1. Introducción al departamento de pisos.
2. Limpieza y conservación.
3. Puesta a punto de habitaciones y área de pisos.
4. Carro de limpieza de áreas comunes.
5. Montaje carro lencería.
6. Calidad del servicio y atención al cliente.

17. CAMARERO DE BAR, RESTAURANTE Y CAFETERÍA.

Objetivos:

- Proporcionar los conocimientos para el desempeño de esta profesión.
- Asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas.
- Preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos y platos combinados.
- Preparar y realizar actividades de pre-servicio, servicio y post servicio.

Destinatarios: Jefes de sala, ayudantes de sala, maîtres y camareros de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: León – 19, 20 y 21 de marzo de 2018.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 19 febrero al 5 de marzo de 2018.

Contenido del curso:

1. La restauración astronómica. Clasificación.
2. Perfil de profesional en el establecimiento hostelero.
3. La mise en place en la barra y sala.
4. La comanda. Nuevas tendencias tecnológicas.
5. Protocolo.
6. Calidad de servicio y atención al cliente.
7. Servicio de sala.
8. Servicio de bar en barra y mesa.
9. Servicio de cafetería.
10. Cierre y facturación.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

18. JEFE DE SALA

Objetivos:

- Aprender a planificar, organizar, desarrollar y gestionar las actividades que se realizan en la prestación de servicios de comidas y bebidas, coordinando y supervisando los distintos recursos que intervienen en el departamento para conseguir el máximo nivel de calidad.

Destinatarios: Jefes de sala, maîtres, ayudantes de sala y camareros en activo de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Salamanca – 16, 17 y 18 de enero de 2018.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 15 al 29 de diciembre de 2017.

Contenido del curso:

1. El perfil profesional del Maître, maestro sala, jefe de sala, jefe de sector.
2. Gestión del restaurante, bar y cafetería.
3. Elaboración de la carta en función de la oferta gastronómica.
4. Tipos de servicio. Ventajas e inconveniente.
5. Protocolo simple y oficial.
6. Mise en place o puesta a punto y sus fases.
7. La comanda. Nuevos sistemas informáticos.
8. Bebidas. Historia, elaboración, análisis sensorial, servicio y maridaje.
9. Oferta gastronómica.
10. Calidad en el servicio y atención al cliente.
11. Cierre y facturación.

19. SEGMENTACIÓN DE PRODUCTO TURÍSTICO POR MERCADOS INTERNACIONALES

Objetivos:

- Dotar a los participantes las herramientas necesarias para segmentar los productos turísticos en los mercados internacionales.
- Inculcar la necesidad de intensificar las acciones de internacionalización turística con el fin de mejorar nuestro destino en los mercados exteriores.

Destinatarios: Emprendedores, empresarios y empleados de establecimientos turísticos de Castilla y León.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Duración: 16 horas (2 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Ávila – 14 y 15 de marzo de 2018.

Plazo de presentación de solicitudes: Del 14 al 28 de febrero de 2018.

Contenido del curso:

- Adaptación de las estrategias y técnicas de Marketing a la industria turística. Investigación comercial y fases del proceso, decisiones y estrategias.
- Autodiagnóstico y potencialidad competitiva.
- Oferta exportable.
- Las estrategias de segmentación en el mercado turístico.
- Ventajas, enfoques y requisitos de la estrategia de segmentación. Criterios y proceso de segmentación de mercado.
- Elaboración estudio de mercado.
- La internacionalización como herramienta de crecimiento y supresión de riesgos comerciales.