Paraninfo

UF0051 - Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos

Editorial: Paraninfo
Autor: JUAN GUTIÉRREZ VALDEMORO
Clasificación: Certificados Profesionales > Hostelería y Turismo
Tamaño: 17 x 24 cm.
Páginas: 180
ISBN 13: 9788428335157
ISBN 10: 842833515X
Precio sin IVA: $49458.00
Precio con IVA: $49458.00
Fecha publicacion: 30/11/2016

Sinopsis

Para valorar la situación, evolución y tendencias en el sector de alojamientos es necesario hacer un completo análisis de toda la información que tengamos acerca del mercado turístico.
En este libro se enumeran, describen e interrelacionan los distintos elementos que conformanla demanda y la oferta turística, y se analizan los componentes que conforman un plan de marketing adecuado a las empresas del sector turístico. Además, aprenderemos a distinguir diferentes estrategias de comunicación comercial y diversas técnicas de venta, adaptándolas tanto a los distintos tipos de usuarios de estos servicios, como a las distintas vías de comunicación. Cada capítulo se complementa con actividades prácticas y de autoevaluación cuyas soluciones están disponibles en www.paraninfo.es.
Los contenidos se corresponden con los de la UF 0051 *Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos,* incardinada en el MF 0263_3 *Acciones comerciales y reservas,* perteneciente al certificado de profesionalidad HOTA0308 *Recepción en alojamientos*, regulado por el RD 1376/2008, de 1 de agosto, y modificado por el RD 619/2013, de 2 de agosto.
Juan Gutiérrez Valdemoro es técnico en Turismo y posee amplia experiencia docente en formación presencial y *online*.

Indice

Introducción normativa
1. El mercado turístico nacional e internacional

1.1. Objetivo general

1.2. Diferenciación de los elementos componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales

1.3. Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hostelería y el turismo. Principales mercados emisores y receptores

1.4. Especialidades del mercado turístico relativo al subsector de alojamiento

1.5. Identificación de las principales fuentes de información turística

2. Segmentación y tipología de la demanda turística

2.1. Objetivo general

2.2. Identificación y clasificación de las necesidades humanas

2.3. Motivaciones primarias secundarias

2.4. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística

2.5. Segmentos y nichos en la demanda turística

2.6. Segmentos y perfiles de la demanda

2.7. Tipología de la demanda en función del tipo de viaje

2.8. Los destinos turísticos frente a la demanda

2.9. Los hechos diferenciales

2.10. Los condicionantes económicos, políticos y sociales

3. Aplicación del marketing en hostelería y turismo

3.1. Manejo de los conceptos básicos de la economía de mercado

3.2. 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

3.3. Verificación de la evolución de hábitos y procedimientos de transacción comercial

3.4. Análisis y argumentación de la evolución del concepto de marketing desde sus inicios. Marketing de servicios

3.5. Diferenciación de las variables o factores básicos propios del mercado y del marketing turístico

3.6. Plan de marketing

4. Aplicación del plan de acción comercial

4.1. CRM: Customer Relationship Management

4.2. Marketing tradicional versus marketing relacional

4.3. Vínculo entre el plan de marketing y el plan de acción comercial

4.4. La Planificación de acciones comerciales

4.5. El plan de ventas: elaboración y control

5. Aplicación de las técnicas de venta a las acciones comerciales y reservas en alojamientos

5.1. Contacto inicial

5.2. El sondeo: cómo detectar las necesidades del cliente

5.3. La argumentación: cómo exponer los productos de forma efectiva

5.4. El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente

5.5. Aplicación a casos prácticos

6. Aplicación de la negociación a las acciones comerciales y reservas en alojamientos

6.1. Concepto de negociación

6.2. Análisis y preparación de la negociación

6.3. La rentabilidad de la negociación

6.4. El intercambio de información
6.5. El intercambio de concesiones y contrapartidas
6.6. El cierre de negociación
Bibliografía

Paraninfo Argentina Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. Fax
clientes@paraninfo.com.ar www.paraninfo.com.ar