

# adaptium

## Acciones comerciales y reserva



**Área:** Recepción en alojamientos

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 120 h

**Precio:** Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

## OBJETIVOS

Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.

## CONTENIDOS

GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS - 1 gestión de reserva de habitaciones - 1.1 tratamiento y análisis del estado de reservas - 1.2 procedimientos de reservas - 1.3 utilización de programas informáticos - 1.4 emisión de informes o listados - 1.5 legislación sobre reservas - 1.6 actividades: gestión de reserva de habitaciones - 1.7 cuestionario: cuestionario de evaluación - DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS - 1 el mercado turístico nacional e internacional - 1.1 componentes de la oferta y demanda turísticas - 1.2 análisis cuantitativo y cualitativo del sector - 1.3 estructura de los mercados del turismo - 1.4 especialidades del mercado turístico - 1.5 principales fuentes de información turística - 1.6 actividades: el mercado turístico nacional e internacional - 2 segmentación y tipología de la demanda turística - 2.1 identificación y clasificación de las necesidades humanas - 2.2 motivaciones primarias secundarias - 2.3 segmentos y nichos en la demanda turística - 2.4 segmentación y perfiles de la demanda - 2.5 destinos turísticos frente a la demanda - 2.6 condicionantes económicos, políticos y sociales - 2.7 actividades: segmentación y tipología de la demanda turística - 3 aplicación del marketing en hostelería y turismo - 3.1 conceptos básicos de la economía de mercado - 3.2 procedimientos para el estudio de mercados - 3.3 plan de marketing - 3.4 actividades: aplicación del marketing en hostelería y turismo - 4 aplicación del plan de acción comercial - 4.1 crm - 4.2 marketing tradicional versus marketing relacional - 4.3 plan de marketing y el plan de acción comercial - 4.4 planificación de acciones comerciales - 4.5 el plan de ventas - 4.6 actividades: aplicación del plan de acción comercial - 5 aplicación de las técnicas de ventas - 5.1 contacto inicial - 5.2 el sondeo - 5.3 la argumentación - 5.4 las objeciones - 5.5 el cierre de la operación - 5.6 la venta personalizada - 5.7 actividades: aplicación de las técnicas de ventas - 6 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 la negociación - 6.7 actividades: negociación a las acciones comerciales y reservas en alojamientos - 6.8 cuestionario: cuestionario de evaluación - COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO - 1 la comunicación aplicada a la hostelería y turismo - 1.1 la comunicación óptima en la atención al cliente - 1.2 resolución de problemas de comunicación - 1.3 análisis de la comunicación telefónica y telemática - 1.4 actividades: la comunicación aplicada a la hostelería y turismo - 2 atención al cliente en hostelería y turismo - 2.1 clasificación de clientes - 2.2 la atención personalizada - 2.3 el tratamiento de situaciones difíciles - 2.4 la protección de consumidores y usuarios - 2.5 actividades: atención al cliente en hostelería y turismo - 2.6 cuestionario: cuestionario de evaluación - 2.7 cuestionario: cuestionario de evaluación -

## METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

# adaptium

- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.
- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un manual impreso**. De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

## REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.