

FUABformació

Escola de Turisme
i Direcció Hotelera

www.uab.cat



Curs en Customer Experience al Sector Turístic

UAB Universitat Autònoma
de Barcelona

182

universitat del món

RANKING TIMES
HIGHER EDUCATION
2020-2021

Curs en Customer Experience al Sector Turístic

Cada vegada més es parla de l'aportació econòmica que el sector turístic suposa a l'economia espanyola. Durant els últims anys, Espanya ha rebut un número rècord de turistes estrangers, que segons les estimacions, continuarà augmentant amb un increment mínim del 6%. Encara més important serà el creixement en ciutats de clara vocació turística com Barcelona, Sevilla, Granada o Madrid.

No obstant això, malgrat els bons resultats, continua sent necessari la millora en la qualitat del servei que s'ofereix i donar un impuls a la innovació pel que fa al màrqueting experiencial.

Treballar per aconseguir la fidelització, i amb això la repetició, serà l'objectiu principal per obtenir un boca a boca positiu en els països o ciutats d'origen del visitant i un màrqueting relacional orientat a la vinculació amb la marca.

Objectius

- Capacitar als responsables de la gestió de sistemes de qualitat en el sector turístic i hotelier per a analitzar i crear els serveis adequats als clients i al grau de satisfacció.
- Gestionar adequadament la satisfacció generada en els clients externs i interns (treballadors), integrant eines amb sistemes normalitzats com EFQM de Qualitat i Excel·lència.

Metodologia

La impartició es planteja en format de 5 webinars amb una durada de 45 minuts cadascun al llarg del curs.

Els seminaris virtuals pretenen tenir un caràcter eminentment pràctic, a través de l'estudi de casos d'èxit i desenvolupant situacions hipotètiques.

La part teòrica dels seminaris irà complementada amb elements audiovisuals i altres continguts que permetran als participants seguir el desenvolupament del temari de manera senzilla i pràctica.

Perfil d'ingrés

Aquest curs va dirigit a:

- Directius, caps i responsables de màrqueting d'organitzacions turístiques i hoteleres.
- Estudiants i graduats en Direcció Hotelera, Turisme i Ciències Econòmiques.
- Professionals del turisme i la direcció hotelera i/o de qualsevol sector vinculat.

Programa del curs

Màrqueting de serveis

M.1

Què és i que no és *Customer Experience*; *Co-branding* i *Partnership*; Lideratge i treball en equip; El valor diferencial en el màrqueting experiencial.

Orientació al client

M.2

Turisme i segmentació de l'experiència; Assertivitat i empatia en *Customer Experience*.

Gestió de clients i 1-2-1 màrqueting

M.3

Comunicació no verbal en *Customer Experience*; La felicitat com a eina clau en la gestió de persones; Models experiencials en turisme.

Tendències

M.4

El model experiencial al sector turístic; Omnicanalitat al sector turístic, impacte de la digitalització; Del "on vas" al "què faràs"; 5 eixos de màrqueting avançat; Nous models experiencials en turisme; Nous models de negoci disjuntius; Noves competències i habilitats (sector turístic i altres sectors); Noves metodologies per al desenvolupament de models *Customer Experience*; L'ús eficient dels recursos enfocats al *Customer Experience*.

Desenvolupament de models de gestió a empreses de servei

M.6

Anàlisi conceptual per a la gestió per processos; Anàlisi i eines metodològiques.

Informació general

Titulació: certificat d'aprofitament del Curs en Customer Experience al Sector Turístic.

Modalitat: presencial.

Places: 25.

Crèdits: 2 ECTS.

Idioma: castellà (50%) i català (50%).

Preu: 600€. 500€ per a alumnes i alumni FUABformació.

Lloc: Escola de Turisme i Direcció Hotelera, Campus UAB, Bellaterra (Barcelona).

Preinscripció: consultar a www.uab.cat/turisme-direccio-hotelera

Informació complementaria

- Formació *in Company*.
- **Formació bonificable** a la Fundació Tripartita (FUNDAE).
- **Places limitades.**

Sortides professionals

- Responsables de màrqueting a companyies del sector serveis dedicades a l'àmbit del turisme.

Coordinació

Jorge Jasso, David Baró i Juan Carlos Alcaide

Experts en increment de la productivitat i rendabilitat empresarial, màrqueting relacional, formació de directius e implementació de models de excel·lència basats en EFQM.



FUABformació

Escola de Turisme i Direcció Hotelera
Edifici Blanc, Campus de la Universitat
Autònoma de Barcelona
08193 Bellaterra (Barcelona)
Tel. +34 93 592 97 10
formacio.continuada.fuab@uab.cat
www.uab.cat/turisme-direccio-hotelera

UAB Universitat Autònoma
de Barcelona