FUABformació
Escola de Turisme
i Direcció Hotelera

www.uab.cat/es

Curso en Customer Experience en el Sector Turístico

182
universidad del mundo

RANKING TIMES
HIGHER EDUCATION
2020-2021

UAB Universitat Autònoma de Barcelona

Curso en Customer Experience en el Sector Turístico

Cada vez más se habla de la aportación económica que el sector turístico supone a la economía española. Durante los últimos años, España ha recibido un número record de turistas extranjeros, que según las estimaciones, seguirá aumentando con un incremento mínimo del 6%. Aún más importante será el crecimiento en ciudades de clara vocación turística como Barcelona, Sevilla, Granada o Madrid.

No obstante, a pesar de los buenos resultados, sigue siendo necesaria la mejora en la calidad del servicio que se ofrece y dar un impulso a la innovación en lo que respecta al marketing experiencial.

Trabajar para alcanzar la fidelización, y con ello la repetición, será el objetivo principal para conseguir un boca a boca positivo en los paises o ciudades de origen del visitante y un márqueting relacional orientado a la vinculación con la marca.

Objetivos

- Capacitar a los responsables de la gestión de sistemas de calidad en el sector turístico y hotelero para analizar y crear los servicios adecuados a los clientes y al grado de satisfacción.
- Gestionar adecuadamente la satisfacción generada en los clientes externos e internos (trabajadores), integrando herramientas con sistemas normalizados como EFQM de Calidad y Excelencia.

Metodología

La impartición se plantea en formato de 5 webinars con una duración de 45 minutos cada uno a lo largo del curso.

Los seminarios virtuales pretenden tener un carácter eminentemente práctico, a través del estudio de casos de éxito y desarrollando situaciones hipotéticas.

La parte teórica de los seminarios ira complementada con elementos audiovisuales y otros contenidos que permitirán a los participantes seguir el desarrollo del temario de manera sencilla y práctica.

Perfil de ingreso

Este curso va dirigido a:

- Directivos, jefes y responsables de marketing de organizaciones turísticas y hoteleras.
- Estudiantes y graduados en Dirección Hotelera, Turismo y Ciencias Económicas.
- Profesionales del turismo y la dirección hotelera y/o de cualquier sector vinculado.

Programa del curso

Marketing de servicios	**M.1**
Qué es y que no es Customer Experience; Co-branding y Partnership; Liderazgo y trabajo en equipo; El valor diferencial en el marketing experiencial.	
Orientación al cliente	**M.2**
Turismo y segmentación de la experiencia; Asertividad y empatía en Customer Experience.	
Gestión de clientes y 1·2·1 marketing	**M.3**
Comunicación no verbal en Experiencia de Cliente; La felicidad como herramienta clave en la gestión de personas; Modelos experienciales en turismo.	
Tendencias	**M.4**
El modelo experiencial en el sector turístico; Omnicanalidad en el sector turístico, impacto de la digitalización; Del “dónde vas” al “qué harás”; 5 ejes de marketing avanzado; Nuevos modelos experienciales en turismo; Nuevos modelos de negocio disjuntivos; Nuevas competencias y habilidades (sector turístico y otros sectores); Nuevas metodologias para el desarrollo de modelos Customer Experience; El uso eficiente de los recursos enfocado al Customer Experience.	
Desarrollo de modelos de gestión en empresas de servicio	**M.6**
Análisis conceptual para la gestión por procesos; Análisis y herramientas metodológicas.	

Información general

Titulación: certificado de aprovechamiento del Curso en Customer Experience en el Sector Turístico.
Modalidad: presencial.
Plazas: 25.
Créditos: 2 ECTS.
Idioma: castellano (50%) y catalán (50%).
Precio: 600€. 500€ para alumnos y alumni FUABformació.
Lugar: Escuela de Turismo y Dirección Hotelera, Campus UAB, Bellaterra (Barcelona).
Preinscripción: consultar en www.uab.cat/turismo-direccion-hotelera

Información complementaria

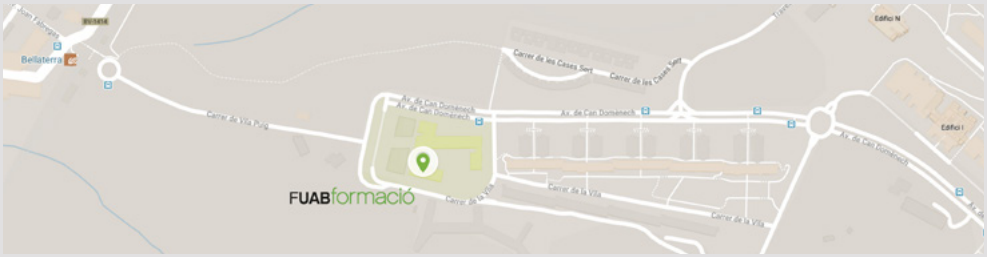
- Formación in Company.
- **Formación bonificable** en la Fundación Tripartita (FUNDAE).
- **Plazas limitadas.**

Salidas profesionales

- Responsables de marketing en compañías del sector servicios dedicadas al ámbito del turismo.

Coordinación

Jorge Jasso, David Baró y Juan Carlos Alcaide
Expertos en incremento de la productividad y rentabilidad empresarial, marketing relacional, formación de directivos e implementación de modelos de excelencia basados en EFQM.



FUABformació
Escuela de Turismo y Dirección 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/turismo-direccion-hotelera

UAB Universitat Autònoma de Barcelona