



**EUROINNOVA FORMACION**  
INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL

## *Acciones Comerciales y Reservas (Online)*

Información gratis Acciones Comerciales y Reservas (Online)

**Titulación certificada por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL**

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Acciones Comerciales y Reservas (Online)

## *Acciones Comerciales y Reservas (Online)*

**Duración:** 150 horas

**Precio:** 199 € \*

**Modalidad:** Online

\* Materiales didácticos, titulación y gastos de envío incluidos.



Información gratis Acciones Comerciales y Reservas (Online)



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Acciones Comerciales y Reservas (Online)

## Descripción

En el mundo de la hostelería y el turismo, más concretamente, en lo relacionado con los aspectos fundamentales del alojamiento, es imprescindible saber cómo gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales. Por ello, con la realización del presente curso, se obtendrán los conocimientos necesarios para ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales.

## Euroinnova Business School

Euroinnova Business School, es una escuela de negocios avalada por 5 universidades y múltiples instituciones a nivel internacional. En el siguiente enlace puede ver los [cursos Homologados](#)

Además Euroinnova cuenta con más de 10.000

[cursos online](#)

Puede matricularse hoy con un 10% de descuento, si se matricula online en el siguiente enlace:



Al formar parte de Euroinnova podrás disponer de los siguientes servicios totalmente gratis, además de pasar a formar parte de una escuela de negocios con un porcentaje de satisfacción de más del 95%, auditada por agencias externas, además de contar con el apoyo de las principales entidades formativas a nivel internacional.



Información gratis Acciones Comerciales y Reservas (Online)



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

## *A quién va dirigido*

Este curso está dirigido a todas aquellas personas que por sus funciones laborales o por interés personal, pretendan adquirir conocimientos relacionados con el mundo de la hostelería y el turismo, en el área profesional del alojamiento, concretamente, en aquellos aspectos concernientes a la recepción en alojamientos.

## *Objetivos*

- Analizar los procesos administrativos de reserva de habitaciones y otros servicios propios de alojamientos.
- Analizar información del mercado turístico que permita estimar la situación, evolución y tendencias del sector de alojamientos.
- Analizar los componentes de un plan de marketing, adecuándolos a una empresa de servicios turísticos.
- Reconocer distintas estrategias de comunicación comercial adecuadas a empresas de servicios turísticos para su aplicación en el plan de marketing.
- Reconocer las técnicas de venta, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento y soportes de comunicación.

## *Para que te prepara*

El presente curso dotará al alumnado de los conocimientos necesarios para ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales.

## *Salidas laborales*

Lleva a cabo su actividad en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como moteles, balnearios, apartamentos turísticos, campings, ciudades de vacaciones, establecimientos de turismo rural, etc. También tiene salida en determinadas entidades dedicadas a la distribución turística, tales como centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc.

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Acciones Comerciales y Reservas (Online)

### Titulación

Certificado de Aprovechamiento de haber cursado la formación que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Módulo Formativo MF0263\_3 Acciones comerciales y reservas regulada en el Real Decreto 1376/2008, de 1 de agosto, modificado por el Real Decreto 685/2011, de 13 de mayo, por el que establece el correspondiente Certificado de Profesionalidad HOTA0308 Recepción en alojamientos.



**EUROINNOVA**  
BUSINESS  
SCHOOL

TITULACIÓN EXPEDIDA POR  
EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL  
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



**Titulación Avalada Para El**  
**Desarrollo De Las Competencias**  
**Profesionales R.D. 1224/2009**

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación que acredita el haber con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la institución que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

Información gratis Acciones Comerciales y Reservas (Online)



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Acciones Comerciales y Reservas (Online)



### EUROINNOVA FORMACION

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación

EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación EUROINNOVA en la convocatoria de 2014  
Y para que surtan los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a 23 de Abril de 2014

La dirección General

Ei/La interesado/a

Sello



INTERNATIONAL COMMISSION ON DISTANCE EDUCATION  
On Statute Consultive Congress Special of Consejo Económico y Social de la UNESCO (plan. Resolución 60/8)

## Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.
- PayPal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

*Llama gratis al 900831200 e informate de los pagos a plazos sin intereses que hay disponibles*

## Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. Además recibirá los materiales didácticos que incluye el curso para poder consultarlos en cualquier momento y conservarlos una vez finalizado el mismo. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

Información gratis Acciones Comerciales y Reservas (Online)



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

**Llama gratis : 900 831 200**



+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Acciones Comerciales y Reservas (Online)

### *Materiales didácticos*



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'UF0042 Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo'
- Manual teórico 'UF0051 Diseño y Ejecución de Acciones Comerciales en Alojamientos'
- Manual teórico 'UF0050 Gestión de Reservas de Habitaciones y Otros Servicios de Alojamientos'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno
- Bolígrafo

Información gratis Acciones Comerciales y Reservas (Online)



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Acciones Comerciales y Reservas (Online)

## Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plan profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- Por e-mail: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- Por teléfono: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



Información gratis Acciones Comerciales y Reservas (Online)



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200



+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Acciones Comerciales y Reservas (Online)

### *Plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de 6 meses para la finalización del curso, a contar desde la fecha de recepción de las mate del mismo.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada de 3 meses.

### *Bolsa de empleo*

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

Agencia de colocación autorizada N° 9900000169

### *Club de alumnos*

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

### *Revista digital*

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

Información gratis Acciones Comerciales y Reservas (Online)



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

## Programa formativo

### **MÓDULO 1. ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS**

#### **UNIDAD FORMATIVA 1. GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y SERVICIOS PROPIOS DE ALOJAMIENTOS.**

- 1.Tratamiento y análisis del estado de reservas.
- 2.Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas.
- 3.Utilización de programas informáticos específicos de reservas.
- 4.Emisión de informes o listados. La “rooming list”.
- 5.Legislación sobre reservas. La figura del “Overbooking”.

#### **UNIDAD FORMATIVA 2. DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO TURÍSTICO NACIONAL E INTERNACIONAL.**

- 1.Diferenciación de los elementos componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales.
- 2.Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hostelería y el turismo.
- 3.Análisis de la estructura de los mercados del turismo y la hostelería. Principales mercados emisores y receptores.
- 4.Especialidades del mercado turístico relativo al subsector de alojamiento.
- 5.Identificación de las principales fuentes de información turística.

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGMENTACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LA DEMANDA TURÍSTICA.**

- 1.Identificación y clasificación de las necesidades humanas.
- 2.Motivaciones primarias secundarias.
- 3.Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística.
- 4.Segmentos y nichos en la demanda turística.
- 5.Segmentación y perfiles de la demanda.
- 6.Tipología de la demanda en función del tipo de viaje:
  - 1.- Demanda de viajes organizados o paquetes turísticos.
  - 2.- Demanda de viajes semi-organizados e individuales.
- 7.Los destinos turísticos frente a la demanda
  - 1.- Destinos asentados.
  - 2.- Destinos emergentes.
- 8.Los hechos diferenciales.
- 9.Los condicionantes económicos, políticos y sociales
  - 1.- El factor precio en los productos turísticos.

- 2.- Los factores macroeconómicos en las motivaciones turísticas.
- 3.- Los factores socioculturales y demográficos en la demanda turística.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DEL MARKETING EN HOSTELERÍA Y TURISMO.**

- 1. Manejo de los conceptos básicos de la economía de mercado.
- 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. Verificación de la evolución de hábitos y procedimientos de transacción comercial.
- 4. Análisis y argumentación de la evolución del concepto de marketing desde sus inicios. Marketing de servicios.
- 5. Diferenciación de las variables o factores básicos propios del mercado y del marketing turístico.
- 6. Plan de marketing:
  - 1.- Elementos que lo constituyen.
  - 2.- Fases de elaboración.
  - 3.- Elaboración de un plan de comunicación / promoción.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN COMERCIAL.**

- 1. CRM: Customer Relationship Management.
- 2. Marketing tradicional versus marketing relacional.
- 3. Vínculo entre el Plan de marketing y el Plan de acción comercial
  - 1.- Traslado de objetivos de marketing a objetivos comerciales.
  - 2.- Método en cascada.
  - 3.- Acciones comerciales vinculadas con los objetivos de marketing.
- 4. La Planificación de acciones comerciales.
- 5. El plan de ventas: elaboración y control.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE VENTA A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS.**

- 1. Contacto inicial:
  - 1.- Objetivos del contacto inicial.
  - 2.- La importancia de las primeras impresiones.
  - 3.- Cómo transmitir una imagen profesional.
- 2. El sondeo: cómo detectar las necesidades del cliente.
  - 1.- Los diferentes tipos de clientes.
  - 2.- Las motivaciones de compra.
  - 3.- Enfoque de la venta según las motivaciones.
- 3. La argumentación: cómo exponer los productos de forma efectiva.
  - 1.- Características, beneficios y argumentos de los productos/servicios.
  - 2.- Argumentos en función de las motivaciones del cliente.
- 4. Las objeciones: cómo superar las resistencias del cliente.
  - 1.- Actitudes ante las objeciones.
  - 2.- El tratamiento de las objeciones.
  - 3.- Técnicas de superación de objeciones.
- 5. El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente.
  - 1.- Actitudes necesarias hacia el cierre.

- 2.- Detección de oportunidades de cierre.
- 3.- Tipos de cierres.
- 4.- Técnicas de cierre en función de la situación y la tipología del cliente.
- 5.- El compromiso con el cliente.
- 6.La venta personalizada.
  - 1.- Tipología de los clientes: atención personalizada. □ - Cómo adaptarse y complementar los comportamientos de los clientes.
  - 2.- El perfil de las personas de contacto.
  - 3.- El tratamiento de clientes difíciles.
- 7.Aplicación a casos prácticos.
  - 1.- Ejercicios y simulaciones de casos prácticos.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS.**

- 1.Concepto de negociación
  - 1.- Negociación por principios y negociación por concesiones.
  - 2.- Conflictos negociables y conflictos no negociables.
- 2.Análisis y preparación de la negociación.
  - 1.- Factores determinantes: Información, Tiempo y Poder.
  - 2.- Análisis de las influencias en la toma de decisiones.
- 3.La rentabilidad de la negociación.
  - 1.- El dilema precio - volumen.
  - 2.- Consecuencias de la concesión de descuentos
- 4.El intercambio de información.
  - 1.- La comunicación como herramienta negociadora.
  - 2.- Reforzar el poder de convicción: estructuración con argumentos.
- 5.El intercambio de concesiones y contrapartidas.
  - 1.- Las reglas de oro para negociar.
  - 2.- Cuadro de alternativas de opciones.
- 6.El cierre de la negociación.
  - 1.- Cómo y cuando provocar el cierre.
  - 2.- Técnicas de cierre.

## **UNIDAD FORMATIVA 3. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO.**

- 1.La comunicación óptima en la atención al cliente.
  - 1.- Barreras que dificultan la comunicación.
  - 2.- Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
  - 3.- El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
  - 4.- El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
  - 5.- Actitudes ante las situaciones difíciles:
  - 6.- Autocontrol.
  - 7.- Empatía.

- 8.- Asertividad.
- 9.- Ejercicios y casos prácticos.
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
3. Resolución de problemas de comunicación.
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. Clasificación de clientes
  - 1.- Tipologías de personalidad.
  - 2.- Tipologías de actitudes.
  - 3.- Acercamiento integrado.
  - 4.- Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
2. La atención personalizada
  - 1.- Servicio al cliente.
  - 2.- Orientación al cliente.
  - 3.- Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
3. El tratamiento de situaciones difíciles.
  - 1.- La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
  - 2.- Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
  - 3.- Tipología de reclamaciones.
  - 4.- Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
  - 5.- Tratamiento de las reclamaciones.
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

## PROGRAMA DE BECAS PARA MASTER

Euroinnova cuenta con un programa de **becas de master** para ayudarte a decidir tu futuro, puedes entrar y solicitarla, Euroinnova cuenta con más de 2000 **master online** que puedes consultar y solicitar tu beca.

Haz clic para conocer nuestro catálogo de **cursos online**

Terminos relacionados:

Acción, Acciones, Alojamiento, aplicación, atención, certificación, certificado, Cliente, Comerciales, Comunicación, cualificación, curso, Demanda, diseño, Ejecución, Gestión, Habitaciones, hostelería, HOTA0308, internacional, List, Marketing, mercado, MF0263\_3, Nacional, Negociación, Overbooking, Plan, profesional, Profesionalidad, Recepción, Reservas, Rooming, Segmentación, servicios, Técnicas, Tipología, Turismo, turístico, UF0042, UF0050, UF0051, venta



+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Acciones Comerciales y Reservas (Online)



**EUROINNOVA**  
BUSINESS  
SCHOOL

## FICHA DE MATRICULACIÓN

Para efectuar su matrícula sólo tiene que hacernos llegar esta ficha con sus datos personales vía email a [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com).

POSTGRADO EN QUE DESEA MATRICULARSE: : .....

.....

Nombre: .....

Apellidos:.....

DNI/ID/Pasaporte:.....

Domicilio envío: .....

..... CP:.....

Localidad:.....

Provincia:..... País:.....

Teléfono:..... E-mail:.....

Horario de entrega (Mañana o tarde).....

Forma de pago .....

Observaciones:.....

Una vez recibidos los datos personales, uno de nuestros asesores pedagógicos contactará con usted para concretar la matrícula y confirmarle cuando va a recibir todos los materiales en su domicilio.



**EUROINNOVA**  
BUSINESS  
SCHOOL

**DESDE ESPAÑA LLAMA GRATIS A:**  
900 831 200

**DESDE FUERA DE ESPAÑA:**  
+ 34 958 05 02 00

EUROINNOVA FORMACIÓN  
POLÍGONO INDUSTRIAL LA ERMITA.  
EDIF. CENTRO DE EMPRESAS GRANADA. OFICINA 1º D • 18230 ATARFE - GRANADA  
Teléfono: 958 050 200

Información gratis Acciones Comerciales y Reservas (Online)



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

**Llama gratis : 900 831 200**