



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Técnico Profesional en Promoción y Venta de Servicios Turísticos





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

**1** | Somos Euroinnova

**2** | Rankings

**3** | Alianzas y acreditaciones

**4** | By EDUCA EDTECH Group

**5** | Metodología LXP

**6** | Razones por las que elegir Euroinnova

**7** | Financiación y Becas

**8** | Métodos de pago

**9** | Programa Formativo

**10** | Temario

**11** | Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantess de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

**19**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**



**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web

# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales.** Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Técnico Profesional en Promoción y Venta de Servicios Turísticos



**DURACIÓN**  
300 horas



**MODALIDAD**  
**ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO**  
**PERSONALIZADO**

## Titulación

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings



**EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION**

EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con Número de Documento XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre de la Acción Formativa**

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de EUROINNOVA en la convocatoria de XXX

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXXXXXX/XXXXXX

Con un nivel de aprovechamiento ALTO

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) del (año)

La Dirección General  
NOMBRE DEL DIRECTOR ACADÉMICO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO



La presente formación de grado de Promoción y Venta de Servicios Turísticos se imparte en modalidad de curso online a través de una plataforma de aprendizaje electrónico (LMS) que garantiza la calidad de los contenidos y la gestión de los recursos humanos y tecnológicos. La acreditación de la presente formación es otorgada por la Asociación Española de Escuelas de Negocios (AEEN) y el reconocimiento de la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings. El presente título es expedido por Euroinnova International Online Education, miembro de la AEEN y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings. El presente título es expedido por Euroinnova International Online Education, miembro de la AEEN y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## Descripción

---

Este Curso de Técnico Profesional en Promoción y Venta de Servicios Turísticos le ofrece una formación especializada en la materia. Debemos saber que el turismo ha evolucionado en la misma medida que el desarrollo económico, político y social lo ha hecho. Hoy en día el turista consume diversos tipos de turismo como pueden ser: turismo urbano, cultural, de salud, sol y playa, cruceros, ecoturismo, náutico, aventura y safaris, religioso, etc. los cuales han aparecido a raíz de las demandas y usos frecuentes de sus clientes. En este sentido la promoción y venta de servicios turísticos también ha evolucionado y continúa en proceso de cambio permanente ya que tienen que estar en continuo reciclaje porque es importante adaptarse al cambio, a la demanda social y a las nuevas expectativas. El presente curso de Técnico Profesional en Promoción y Venta de Servicios Turísticos dotará al alumno de los conocimientos necesarios para ser capaz de vender servicios turísticos y viajes.

## Objetivos

---

- Analizar la evolución del concepto de turismo.
- Analizar el mercado turístico.
- Analizar la distribución turística y las entidades y medios que la configuran.
- Analizar las relaciones comerciales, operativas y contractuales de las agencias de viajes y tour operadores con los diferentes proveedores de servicios turísticos.
- Analizar los procesos de información, asesoramiento y venta.
- Desarrollar los procesos de ventas y reservas de transportes, viajes combinados, excursiones y traslados y aplicar los procedimientos establecidos
- Desarrollar acciones promocionales aplicables en agencias de viajes y describir y aplicar técnicas de promoción de ventas y de negociación.
- Utilizar los soportes informáticos de uso habitual en el sector.
- Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos.

## A quién va dirigido

---

Este Curso de Técnico Profesional en Promoción y Venta de Servicios Turísticos está dirigido a aquellas personas que deseen ampliar o mejorar sus conocimientos al respecto de la promoción y venta de servicios turísticos. Profesionales que estén vinculados con el mundo del turismo y pretendan potenciar sus habilidades relacionadas con su tarea laboral. En general, a todas aquellas personas que estén interesadas en conocer los las aptitudes y actitudes que deberán tener para ejercer esta profesión.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Para qué te prepara

---

Este Curso de Técnico Profesional en Promoción y Venta de Servicios Turísticos le prepara para ser capaz de vender servicios turísticos y viajes.

## Salidas laborales

---

Lleva a cabo su actividad en unidades productivas de agencias de viajes y de otras entidades dedicadas a la distribución turística (centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc.), tanto en el nivel de personal de contacto como en puestos de supervisión.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. 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.

### MÓDULO 2. PRODUCTOS, SERVICIOS Y DESTINOS TURÍSTICOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO.

1. Concepto de Turismo. Evolución del concepto de Turismo.
2. El sistema turístico. Partes o subsistemas.
3. La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística

individual y agregada.

4. La oferta turística. Componentes de la oferta turística.
5. Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias.
6. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados.
7. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda internacional: destinos relevantes y productos asociados.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL ALOJAMIENTO COMO COMPONENTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO.

1. La hostelería. Los establecimientos de alojamiento. Clasificaciones y características.
2. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y touroperadores.
3. Principales proveedores de alojamiento.
4. Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. Cadenas hoteleras. Centrales de reservas.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL TRANSPORTE COMO COMPONENTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO.

1. Transporte por carretera:
  1. - Vías de comunicación.
  2. - Alquiler de automóviles.
  3. - Servicios de autocares.
  4. - Principales compañías.
2. Transporte por ferrocarril:
  1. - Tipos de trenes.
  2. - Principales líneas de ferrocarriles.
  3. - Emisión de billetes de transporte de ferrocarril.
  4. - Principales compañías.
3. Transporte acuático:
  1. - Características.
  2. - Puertos. Clasificación.
  3. - modalidades y servicios en los transportes marítimos.
  4. - Características y clases de barcos.
  5. - Principales compañías navieras.
  6. - Los cruceros: compañías, rutas, tarifas.
4. Transporte aéreo:
  1. - Tipos y funciones de las compañías aéreas.
  2. - Transporte aéreo comercial.
  3. - Compañías aéreas regulares.
  4. - Tipos de servicios.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. OTROS ELEMENTOS Y COMPONENTES DE LOS VIAJES COMBINADOS, EXCURSIONES O TRASLADOS.

1. El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contrastes. Normativa.
2. El alquiler de automóviles con y sin conductor. Tarifas. Seguros. Procedimientos de reservas. Bonos y boletines de presentación. El viaje combinado fly-drive.
3. Los cruceros marítimos y fluviales y sus características. Tipos. Tarifas. Prestaciones. Reservas.
4. Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico.

5. Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS NACIONALES.

1. Turismo de sol y playa:
  1. - El producto sol y playa.
  2. - Análisis del turista de sol y playa.
  3. - Las playas españolas.
  4. - Costas peninsulares.
2. Turismo de naturaleza y turismo activo:
  1. - Ecoturismo. Turismo rural.
  2. - Los parques nacionales y naturales.
  3. - Actividades terrestres, acuáticas, aéreas, mixtas y de multiaventura.
  4. - Productos turísticos unidos a deportes de aventura. y a deportes tradicionales.
  5. - Análisis de la demanda.
3. Turismo cultural y religioso:
  1. - Patrimonio cultural y religioso de España.
  2. - Destinos e itinerarios del producto cultural y religioso. Imagen y comercialización.
  3. - Análisis de la demanda.
4. Turismo profesional:
  1. - Turismo profesional en España.
  2. - Principales destinos.
  3. - Análisis de la demanda del turismo profesional.
5. Turismo social y de salud:
  1. - Turismo de salud y belleza: aguas termales y balnearios.
  2. - Turismo social.
  3. - Turismo de idiomas, temático y residencial.
  4. - Análisis de la demanda del turismo social y de salud.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS INTERNACIONALES.

1. Europa:
  1. - Importancia y evolución del turismo en Europa.
  2. - Las grandes ciudades europeas.
  3. - Destinos de costa.
  4. - Análisis de la demanda de turismo de Europa.
2. África:
  1. - Geografía, economía y sociedad.
  2. - Principales destinos turísticos en África: desierto, safaris, islas y playas.
  3. - Análisis de la demanda.
3. América del Norte:
  1. - Geografía, economía y sociedad.
  2. - Ciudades de América del Norte.
  3. - Destinos de naturaleza.
  4. - Análisis de la demanda.
4. América Central y América del Sur:
  1. - Geografía, economía y sociedad.
  2. - Ciudades.

3. - Destinos naturales.
  4. - Suramérica.
  5. - Destinos culturales.
  6. - Destinos arqueológicos.
  7. - Turismo activo.
  8. - Análisis de la demanda.
5. Asia:
1. - Geografía, economía y sociedad.
  2. - Oriente Próximo.
  3. - Oriente Medio y Asia central.
  4. - Asia meridional.
  5. - Sudeste asiático.
  6. - China y Extremo Oriente.
  7. - Análisis de la demanda.
6. Oceanía:
1. - Principales destinos turísticos en Oceanía: Australia, Nueva Zelanda e Islas del Pacífico.
  2. - Destinos especiales.
  3. - Análisis de la demanda.

### MÓDULO 3. ASESORAMIENTO, VENTA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA.

1. Concepto de distribución de servicios.
  1. - Características diferenciales de la distribución turística.
  2. - Intermediarios turísticos.
  3. - Procesos de distribución de los diferentes servicios y productos turísticos.
2. Las agencias de viajes.
  1. - Funciones que realizan.
  2. - Tipos de agencias de viajes.
  3. - Estructuras organizativas de las distintas agencias de viajes.
3. Normativas y reglamentos reguladores de la actividad de las agencias de viajes.
  1. - La ley de Viajes Combinados.
4. Las centrales de reservas.
  1. - Tipos y características
5. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional.
6. Análisis de las motivaciones turísticas y de los productos turísticos derivado.
7. Las centrales de reservas. Tipos y características. Los sistemas globales de distribución o GDS.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA VENTA DE ALOJAMIENTO.

1. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes:
  1. - Los códigos de prácticas de la AIHR (Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes) y de la FUAAV (Federación Universal de Agencias de Viajes).
  2. - Acuerdos y contratos.
  3. - Tipos de retribución en la venta de alojamiento.
2. Fuentes informativas de la oferta de alojamiento:
  1. - Identificación y uso.

3. Reservas directas e indirectas:
  1. - Configuraciones del canal en la venta de alojamiento.
4. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.
5. Bonos de alojamiento:
  1. - Tipos y características.
6. Principales proveedores de alojamiento:
  1. - Cadenas hoteleras y centrales de reservas.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA VENTA DE TRANSPORTE.

1. El transporte aéreo regular. Principales compañías aéreas. Relaciones con las agencias de viajes y tour-operadores. Tipos de viajes aéreos. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte aéreo regular.
2. El transporte aéreo charter. Compañías aéreas charter y brokers aéreos. Tipos de operaciones charter. Relaciones. Tarifas
3. El transporte por carretera regular. Principales compañías. Relaciones con las agencias de viajes y tour-operadores. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte por carretera.
4. El transporte marítimo regular. Principales compañías. Relaciones con las agencias de viajes y tour-operadores. Tipos de viajes. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte marítimo regular.
5. El transporte marítimo charter. Compañías marítimas charter. Relaciones. Tarifas.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA DE VIAJES COMBINADOS.

1. El producto turístico integrado.
  1. - Tipos de viajes combinados.
  2. - Los cruceros.
  3. - Tendencias del mercado.
2. Relaciones entre tour-operadores y agencias de viajes minoristas.
  1. - Términos de retribución.
  2. - Manejo de programas y folletos.
3. Procedimientos de reservas.
  1. - Emisión de bonos y formalización de contratos de viajes combinados.
4. Principales tour-operadores nacionales e internacionales.
  1. - Grupos turísticos y procesos de integración.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. OTRAS VENTAS Y SERVICIOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES.

1. La venta de autos de alquiler.
  1. - Tarifas y bonos.
2. La venta de seguros de viaje y contratos de asistencia en viaje.
3. La venta de excursiones.
4. Información sobre requisitos a los viajeros internacionales.
5. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.
6. Aplicación de cargos por gestión.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL MARKETING Y LA PROMOCIÓN DE VENTAS EN LAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA.

1. Concepto de Marketing.
  1. - El "Marketing" de servicios.
  2. - Especificidades.
2. Segmentación del mercado.
  1. - El "mercado objetivo".
3. El Marketing Mix.
  1. - Elementos.
  2. - Estrategias.
  3. - Políticas y directrices de marketing.
4. El Plan de Marketing.
  1. - Características.
  2. - Fases de la de marketing.
  3. - Planificación de medios.
  4. - Elaboración del plan.
5. Marketing directo.
  1. - Técnicas.
  2. - Argumentarios.
6. Planes de promoción de ventas.
  1. - La promoción de ventas en las agencias de viajes.
  2. - La figura del promotor de ventas y su cometido.
  3. - Programación y temporalización de las acciones de promoción de ventas.
  4. - Obtención de información sobre clientes y creación de bases de datos de
7. clientes actuales y potenciales.
  1. - Normativa legal sobre bases de datos personales.
  2. - Diseño de soportes para el control y análisis de las actividades de promoción
8. de ventas.
  1. - Decisores y prescriptores.
9. El merchandising.
  1. - Elementos de merchandising propios de la distribución turística.
  2. - Utilización del merchandising en las agencias de viajes.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. INTERNET COMO CANAL DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA.

1. Las agencias de viajes virtuales:
  1. - Evolución y características de la distribución turística en Internet.
  2. - El dominio de la demanda.
  3. - Estructura y funcionamiento.
  4. - La venta en el último minuto.
2. Las relaciones comerciales a través de Internet: (B2B, B2C, B2A).
3. Utilidades de los sistemas online:
  1. - Navegadores: Uso de los principales navegadores.
  2. - Correo electrónico, Mensajería instantánea.
  3. - Teletrabajo.
  4. - Listas de distribución y otras utilidades: gestión de la relación con los turistas online.
4. Modelos de distribución turística a través de Internet.
  1. - Ventajas.
  2. - Tipos.
  3. - Eficiencia y eficacia.
5. Servidores online.



6. Coste y rentabilidad de la distribución turística on-line.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. PÁGINAS WEB DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA Y PORTALES TURÍSTICOS.

1. El internauta como turista potencial y real.
2. Criterios comerciales en el diseño comercial de sitios de distribución turística.
3. Medios de pago en Internet.
4. Conflictos y reclamaciones on line de clientes.

#### MÓDULO 4. GESTIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL (G.D.S.)

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE TERMINALES DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN (GDS) Y DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES.

1. Los sistemas globales de distribución (GDS).
  1. - Estructura y funcionamiento.
  2. - Consulta, reserva, venta y emisión de documentos en tiempo real para los servicios de los proveedores de transportes aéreos, ferroviarios, marítimos, cadenas hoteleras, mayoristas y demás prestatarios turísticos.
2. La distribución turística en Internet.
  1. - Las agencias de viajes virtuales.
  2. - Páginas Web y portales turísticos.
3. Programas de ventas o "front office".
4. Gestión de expedientes de servicios, hojas de cotización, fichas de clientes, bonos, etc.

#### MÓDULO 5. PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS Y/O ENTIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
  1. - Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística.
  2. - El coste de medición y mejora de la calidad
  3. - Calidad y productividad.
  4. - Calidad y gestión del rendimiento.
  5. - Herramientas la calidad y la no calidad.
2. Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
  1. - El modelo EFQM.
3. Aspectos legales y normativos
  1. - Legislación nacional e internacional.
  2. - Normalización, acreditación y certificación.
4. El plan de turismo español Horizonte 2020.

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN HOSTELERA Y TURÍSTICA.

1. Organización de la calidad:
  1. - Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización.
  2. - Compromiso de la Dirección.
  3. - Coordinación.
  4. - Evaluación.

2. Gestión por procesos en hostelería y turismo:

1. - Identificación de procesos.
2. - Planificación de procesos.
3. - Medida y mejora de procesos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. Procesos de producción y servicio:

1. - Comprobación de la Calidad.
2. - Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.

2. Supervisión y medida del proceso y producto/servicio:

1. - Satisfacción del cliente.
2. - Supervisión y medida de productos/servicios.

3. Gestión de los datos:

1. - Objetivos.
2. - Sistema de información de la calidad a la Dirección.
3. - Informes.
4. - La calidad asistida por ordenador.
5. - Métodos estadísticos.

4. Evaluación de resultados.

5. Propuestas de mejora.

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

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

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group