

Diplomado en Mercadeo de servicios de turismo

Objetivos:

- Comprender a fondo el carácter del mercadeo de las empresas de servicios, encarando de la mejor manera los retos competitivos del sector turístico.
- Brindar herramientas para la construcción de estrategias para el mercadeo y la venta efectiva de servicios turísticos, de tal forma, que se aseguren resultados positivos de atracción de nuevos clientes, mantenimiento de los actuales y preferencia de los mismos.

Oferta de valor:

El buen posicionamiento y nivel de recordación de una empresa, depende no sólo de la satisfacción del cliente con los servicios que se ofrecen, sino también de las gestiones de mercadeo que se realicen y que contribuyen a acrecentar la expectativa y deseo de consumo.

El mercadeo y venta de servicios turísticos, es un proceso que no se puede dejar al azar, particularmente si se quiere impactar tanto a los clientes con los que ya se cuenta, como al mercado potencial que se quiere atraer.

Mediante las herramientas de esta naturaleza, se determinan las expectativas reales de los clientes potenciales y se orientan todas las actividades de la empresa, hacia su atención.

Duración:

64 horas

Dirigido a:

Operadores turísticos, gerentes generales y de mercadeo del sector hotelero, agencias de viajes, entidades públicas de promoción y gestión turística, profesionales responsables de la generación de estrategias competitivas para la empresa.

Metodología:

Presentaciones conceptuales de los temas fundamentales, talleres de aplicación y análisis y discusión de casos para verificar la aplicación de los conceptos a situaciones reales y acelerar el aprendizaje de los participantes en las complejas situaciones que genera el mercadeo y la venta de servicios turísticos.

Contenidos:

Módulo I

La importancia del turismo en la economía colombiana y la estrategia de servicios

- El entorno turístico y su impacto en el mercado.
- Características de los servicios y de la gestión del servicio
- ¿Cómo crear y mantener una posición competitiva?
- El desarrollo de la función de servicio a clientes
- La planeación estratégica en los servicios turísticos
 - Comportamiento del consumidor
 - Demanda turística
 - Estacionalidad del negocio
 - Producto innovador

Módulo II

Herramientas de mercadeo de servicios de turismo

- Aplicación del concepto de mercadeo
- Análisis del mercadeo y los usuarios/clientes/consumidores
- Característica de los servicios
- La información en mercadeo - Fuentes y procesos
- Objetivos y estrategias básicas de mercadeo
- Las P's del mercadeo de servicios
- El plan de mercadeo de ventas de servicios
- El Customer Relationship Management (CRM) en las empresas de servicio
- Estrategias para la retención de clientes

Módulo III

La venta consultiva en servicios turísticos

- Descubriendo oportunidades de negocios: identificación y desarrollo de las necesidades del cliente
- Descubriendo los procesos de decisión: Puntos críticos de decisión del cliente
- Criterios de valor y diferenciadores de la oportunidad
- Signos vitales de la oportunidad
- Desarrollo de la oferta ganadora: características, ventajas y beneficios de la propuesta de valor
- Desarrollo de la solución
- Posventa y postpérdida

Módulo IV

Eficiencia en los procesos de servicio para potenciar las ventas

- Proceso de compra
- Proceso de venta
- Alineación de los procesos
- Aspectos fundamentales para comunicarse efectivamente
- Conocimiento del portafolio de servicios
- Técnicas en asesoría comercial de productos intangibles

Conferencistas:

Elvira García Rodríguez

Economista Universidad de La Salle. Master en Economía Pontificia Universidad Javeriana. Consultora con amplia experiencia en el diseño e implementación de Balance Scorecard, Direccionamiento estratégico y desarrollo de habilidades y competencias gerenciales en empresas de diferentes tamaños y sectores. Cargos desempeñados: Gerente General Auros S. A., Directora de Contraloría de Danaranjo S. A., Sub- Gerente General de Kühne & Ángel Transportadora Multinacional, Directora de Administración de Empresas de la Universidad Javeriana.

Oscar Montoya Sierra

Ingeniero Electrónico de la Universidad Pontificia Bolivariana., con especialización en Mercadeo de EAFIT y Alta Gerencia de la Universidad de los Andes. Se ha desempeñado por más de 31 años en áreas comerciales de ventas, mercadeo y servicio al cliente. Cargos desempeñados: Gerente Nacional de Ventas de Weston Ltda. Gerente General de Supapel. Gerente Nacional de Mercadeo y Ventas Grupo Carvajal. Director de ventas y servicio al cliente EPM-Bogotá. Gerente de División Alcatel de Colombia, entre otros.

Jairo Bustamante Landinez

Administrador de Empresas de la Escuela de Administración de Negocios EAN y Especialista en Administración Financiera de la misma universidad. Especialista en Gerencia del Servicio de la Universidad de La Sabana. Amplia experiencia en la dirección de áreas de Calidad y Servicio en compañías nacionales y multinacionales, con una alta orientación hacia la construcción de culturas de Calidad y Servicio. Se desempeñó como Director de Calidad y Servicio de Cemex Colombia.

César Sarmiento Niño

Profesional en Administración de Empresas de la Universidad Javeriana con Maestría en Mercadeo Agroindustrial de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, Master Executive en Mercadeo de la Escuela de Organización Industrial de Madrid - España. Especialista en Mercadeo de la Universidad EAFIT. Ha sido Gerente de Mercadeo en empresas como Visión Tech Colombia e IBM de



Colombia y Gerente de Proyecto Plan Colombia en la Embajada de Estados Unidos.

Certificación: Se otorgará certificado al participante que cumpla con el 85% de asistencia al programa.

Inversión: \$1.580.000* pesos

* Incluye refrigerios y material de trabajo

Fecha de inicio: 12 de marzo de 2010

Horario: Viernes de 2:30 p.m. a 9:30 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Cada quince días.

Lugar: Salón Alejandro Rankin 4to piso, Edificio Cámara de Comercio de San Andrés Avenida Francisco Newball.

Descuentos

- Para empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de San Andrés 20%
- Para grupos (3 ó más participantes por empresa) 15%
- Para empresas matriculadas a la Cámara de Comercio de San Andrés 10%
- Por pago 10 días calendario antes del inicio del programa 5%

Los descuentos no son acumulables entre sí.

Formas de pago

- Carta de compromiso de la empresa
- Sede Cámara de Comercio de San Andrés
- Cuenta corriente Bancolombia No. 53017164062
- Cuenta de ahorros Banco Caja Social No. 24018178481 a nombre de la Cámara de Comercio de San Andrés
- Tarjetas de crédito, débito o efectivo

Enviar recibo o consignación al fax 5123929 indicando el nombre del programa, nombre del inscrito o empresa y Nit. ó cédula.

Las cancelaciones de inscripciones y devoluciones de dinero se aceptarán hasta tres días antes del inicio del diplomado.

La Cámara de Comercio de San Andrés y la Cámara de Comercio de Bogotá se reservan el derecho de realizar cambios en los docentes y/o lugares programados por motivos de fuerza mayor, garantizando que se cumpla con las condiciones de la oferta.

PBX. 5124796 - 5123987
PBX BOGOTÁ (1) 3817000
LINEA NACIONAL 018000117010
www.camarasai.org