Paraninfo

UF0076 - Comercialización de eventos

Editorial: Paraninfo
Autor: JOSE LUIS ROCA PRATS
Clasificación: Certificados Profesionales > Hostelería y Turismo
Tamaño: 17 x 24 cm.
Páginas: 114
ISBN 13: 9788428367684
ISBN 10: 842836768X
Precio sin IVA: No disponible
Precio con IVA: No disponible
Fecha publicacion: 24/01/2025

Sinopsis

Comercialización de eventos expone las tareas que se desarrollan en la gestión de eventos en agencias de viajes especializadas. Para ello se analizan los procesos fundamentales de comercialización de la oferta de eventos que cada agencia pueda ofrecer junto con el resto de los procesos de gestión que abarcan: comunicación, atención al cliente, técnicas de venta y negociación. Con el fin de que el lector pueda utilizar el libro de forma autodidacta,
se han incluido imágenes, tablas y ejercicios de autoevaluación que complementan los textos y refuerzan su significado.
El libro desarrolla la Unidad Formativa UF0076, *Comercialización de eventos,* incluida en el Módulo Formativo MF1056_3, *Gestión de eventos,* del Certificado Profesional HOTG0108 *Creación y gestión de viajes combinados y eventos,* de la familia profesional de Hostelería y turismo, regulado por el Real Decreto 1376/2008, de 1 de agosto, modificado a su vez por el Real Decreto 619/2013, de 2 de agosto. Es importante indicar que la estructura organizativa de los contenidos se corresponde en su totalidad a la establecida por la normativa vigente.
Por lo tanto, esta obra, está enfocada principalmente hacia las enseñanzas que permiten obtener el mencionado certificado profesional. Y también contribuye como herramienta de uso para profesionales que ya estén trabajando en eventos, para quienes quieran familiarizarse con los procedimientos empleados en la comercialización de eventos en el sector de las agencias de viaje y para todos aquellos que quieran trabajar o profundizar en el

mundo de los eventos, un campo realmente apasionante y con mucho futuro.

El autor, **José Luis Roca Prats,** es maestro en Hostelería, diplomado en Turismo por la Universidad Rey Juan Carlos, licenciado en Ciencias del Trabajo por la Universitat Oberta de Catalunya, y posee el Máster en Creación de Empresas Turísticas por la Universidad Nebrija. Además, cuenta con una amplia experiencia docente como colaborador en la Universidad de Alcalá, en la Universidad Politécnica de Madrid y en la Universidad Carlos III de Madrid.

Indice

1. Comercialización de la oferta de gestión de eventos

Introducción

1.1. La oferta de los destinos especializados

1.2. Vías y fórmulas de comercialización

1.3. La oferta de los organizadores de eventos

1.3.1. Marca corporativa e imagen

1.4. Público objetivo

1.5. Canales de distribución

1.5.1. Soportes

1.5.2. Estrategias de distribución

1.6. Técnicas y estrategias de fidelización

1.7. Acciones y soportes promocionales

1.8. La oferta específica: características y presentación

1.9. Fuentes de información sobre eventos

Actividades finales

Enlaces web de interés

2. Comunicación, atención al cliente y técnicas de venta

y negociación en la gestión de eventos

Introducción

2.1. La comunicación interpersonal

2.1.1. Procesos

2.1.2. Barreras

2.1.3. Saber escuchar y preguntar

2.1.4. La comunicación no verbal

2.1.5. La comunicación telefónica

2.2. Necesidades humanas y motivación

2.2.1. El proceso decisorio

2.2.2. Las expectativas de los clientes

2.3. Tipología de clientes

2.4. La atención al cliente

2.4.1. Actitud positiva y actitud proactiva

2.4.2. La empatía

2.4.3. Los esfuerzos discrecionales

2.5. Los procesos de ventas

2.5.1. Fases de la venta y técnicas aplicables

2.5.2. La venta telefónica
2.6. La negociación
2.6.1. Elementos básicos
2.6.2. La planificación de la negociación
2.6.3. Estrategias y técnicas
2.7. Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas
2.7.1. Procedimientos
2.7.2. Normativa
2.8. Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal
2.8.1. Responsabilidad social y sostenibilidad
Actividades finales
Enlaces web de interés

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx