

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

UF0076 Comercialización de Eventos

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF0076 Comercialización de eventos, incluida en el Módulo Formativo MF1056_3, regulada en el Real Decreto 1376/2008, de 1 de agosto, modificado por el Real Decreto 685/2011, de 13 de mayo, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para gestionar eventos. Todo ello, dentro de la competencia general para Crear y operar viajes combinados, productos similares y eventos, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa, y gestionar el departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMERCIALIZACIÓN DE LA OFERTA DE GESTIÓN DE EVENTOS

1. La oferta de los destinos especializados
2. Vías y fórmulas de comercialización
3. La oferta de los organizadores de eventos. Marca corporativa e imagen
4. Público objetivo
5. Canales de distribución. Soportes. Estrategias de distribución
6. Técnicas y estrategias de fidelización

7. Acciones y soportes promocionales
8. La oferta específica: características y presentación
9. Fuentes de información sobre eventos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN, ATENCIÓN AL CLIENTE Y TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN EN LA GESTIÓN DE EVENTOS

1. La comunicación interpersonal. Procesos. Barreras. Saber escuchar y preguntar
2. La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica
3. Necesidades humanas y motivación. El proceso decisorio. Las expectativas de los clientes
4. Tipología de clientes
5. La atención al cliente. Actitud positiva y actitud pro-activa. La empatía. Los esfuerzos discrecionales
6. Los procesos de ventas. Fases de la venta y técnicas aplicables. La venta telefónica
7. La negociación. Elementos básicos. La planificación de la negociación
8. Estrategias y técnicas
9. Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas. Procedimientos
10. Normativa
11. Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es