

LET'S GO TO WORK



Curso de Gestor de Experiencias y Fidelización del Cliente en Establecimientos Hoteleros

INICIO:
ABRIL DE 2017
ELCHE (ALICANTE)

**MATRÍCULA
ABIERTA
¡PARTICIPA!**



ESTRATEGIA DE
EMPRESARIADO Y
EMPLEO JOVEN
garantía juvenil

Curso de Gestor de Experiencias y Fidelización del Cliente en Establecimientos Hoteleros, Elche

Uno de los sectores con mayor demanda en la Provincia de Alicante es el turístico. Sector que cada día reclama nuevos profesionales mejor formados para cubrir las constantes oportunidades laborales que genera.

Te presentamos el Curso de “Gestor de Experiencias y Fidelización del Cliente en Establecimientos Hoteleros” un proyecto formativo diseñado para responder a las necesidades del sector empresarial de Alicante.

Este curso tiene como objetivo general dotar a los alumnos de un conjunto de competencias profesionales dirigidas al aumento de la satisfacción de las experiencias del cliente turístico.

CONTENIDOS

- Introducción al Turismo: El Know How Turístico Español.
- El Establecimiento Hotelero: Organización, estructura y departamentos.
- Experiencias de sus Protagonistas: Aprendiendo de los errores.
- El Factor Humano: Clave de Competitividad.
- Creación de Valor para el Cliente.
- Herramientas para la fidelización.
- Tipologías de Clientes y Tipologías de la Motivación de su Estancia.
- El Turismo como motor de la economía social.
- Nuevas Perspectivas: Gastronomía experiencial. Foodies y Hipsters. La Producción Agroalimentaria como Experiencia Turística.
- Diversidad: Clave de Sostenibilidad y aliado en la Experiencia Turística.
- Ecosistema Turístico. Innovación en el diseño.
- Los Agentes de la Experiencia Turística: Fuentes de Información.
- Creatividad e Innovación. Comunicación interna y equipos.
- Nuestra Demanda: Conoce a tu Cliente. ¿Qué es la Experiencia del Cliente?
- Guest Experience. El “Viaje” del Cliente. Customer Journey Map.
- Tourism Trending 2.0. Momentos de la verdad y Decisión del Cliente.
- Publicidad en Redes Sociales. Marketing Experiencial.
- Calidad y Sostenibilidad en la Experiencia del Cliente.
- Programas tradicionales y Programas Creativos.
- Gestión por Valores y Experiencias.
- Destinos Turísticos Inteligentes
- Productos Turísticos Innovadores. Nuevos Retos.



REQUISITOS

- Estar inscrito en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil. Si todavía no estás, puedes hacerlo aquí (<http://a.eoi.es/garantiajuvenil>)

AYUDAS A LA CONTRATACIÓN

Al finalizar la etapa de formación, EOI concederá ayudas para la contratación a las empresas que empleen profesionalmente a los alumnos del curso por un periodo mínimo de 6 meses.



DATOS TÉCNICOS

► Dirigido a:

Jóvenes con edades comprendidas entre 16 y 29 años que se encuentren en estado de desempleo y prefieran ampliar su formación.

► Inscripciones y más información:

EOI Mediterráneo
eoimediterraneo@eoi.es

<https://www.eoi.es/es/cursos/25067/curso-de-fidelizacion-y-gestion-de-experiencias-en-establecimientos-hoteleros-elche>

► Coste:

Ninguno. Está cofinanciado por el Fondo Social Europeo.

► Lugar de realización:

 EOI Mediterráneo, Elche.

Información e inscripciones:

EOI Mediterráneo
eoimediterraneo@eoi.es

Un proyecto de:



Actividad gratuita cofinanciada por:



Unión Europea
Fondo Social Europeo
Iniciativa de Empleo Juvenil
El FSE invierte en tu futuro