



**enturna**

ESCUELA INTERNACIONAL  
DE TURISMO RURAL Y NATURALEZA

Tu campus natural



Diputación  
de Granada  
Avanzamos juntos



# MARKETING TURÍSTICO, GESTIÓN DE CLIENTES DIFÍCILES Y TECNOLOGÍA E INNOVACION

## BASES DE LA CONVOCATORIA

Código de la acción formativa: 49

### Primera.- Objetivos, contenido, fecha y metodología

#### I.- Objetivos:

En cuanto al marketing turístico se trata de describir y exponer:

- Una estrategia de comercialización aplicable a los negocios turísticos.
- Las técnicas para el desarrollo de productos turísticos
- Cómo fijar precios adecuados para esos productos
- Las nuevas tendencias de comunicación empresarial.

En lo referente a la gestión de clientes difíciles es describir y exponer:

- La importancia de saber gestionar a clientes difíciles.
- Qué es un cliente difícil y analizar su comportamiento.
- Las tipologías de clientes difíciles existentes.
- Pautas para, si no evitar situaciones difíciles, sí hacerles frente con éxito.

Por último, en el tema de la Tecnología de la información y de las comunicaciones es describir y exponer:

- Qué es Internet y cómo puedo aplicar sus servicios en mi negocio turístico.
- Cuáles son las principales herramientas de Internet.
- Cómo mejorar mi página Web.
- Cómo incrementar las visitas a mi Web.

#### II. Contenido (Programa):

1.1 El marketing turístico

1.2 El producto

1.3 El precio

1.4 La distribución

1.5 La comunicación

1.6 Conclusiones

2.1 Qué es un clientedifícil

2.2 Porqué hay hoy más clientes difíciles

2.3 Cómo identificar un cliente difícil

2.4Tipos de clientes difíciles

2.5 Cómo nos afecta un cliente difícil

2.6 Cómo adelantarse a los clientes difíciles

2.7 Cómo actuar frente a situaciones difíciles

3.1 ¿Qué son las TICS?

3.2 Internet en los negocios

3.3 Servicios de las TICS

3.4 Comercio electrónico

3.5 Claves de un sitio Web

3.6 Técnicas de Marketing Online

3.7 Análisis del tráficoWeb

## Tu campus natural

### 3. 8 Conclusiones

### III. Fechas

12 de junio de 2018

La celebración efectiva de la actividad queda supeditada a que exista un número idóneo de alumnos matriculados.

**IV. Duración:** 6 HORAS PRESENCIALES, en horario de 9 a 15h.

**V. Lugar:** Patronato Provincial de Turismo de Granada  
C/ Cárcel Baja 3  
18001, Granada

### METODOLOGÍA

Clases presenciales y realización de ejercicios prácticos.

Material de apoyo.- Se facilitará a cada alumno un material de apoyo a través diapositivas sobre los contenidos facilitadas por el profesor, además de bibliografía de referencia y sugerencias de búsquedas en Internet.

### Segunda.- Destinatarios

Empresas y alojamientos turísticos.

**Número de plazas: 25**

### Tercera.- Criterios de selección

El número de asistentes será limitado, por lo que el criterio de selección de selección será:

- Prioridad en la presentación de solicitudes y en el pago de derechos de matrículas.
- Perfil profesional e itinerario formativo adecuado al contenido de la acción formativa.

### Cuarta.- Solicitudes.-

El plazo de presentación de solicitudes durará hasta **el 11 de junio de 2018**

Siendo la **apertura del plazo como mínimo de veinte días anteriores al inicio de la actividad formativa.**

Pasada esta fecha solo se admitirán solicitudes en caso de existir plazas vacantes.

Las solicitudes deberán dirigirse, según modelo adjunto, al Patronato de Turismo (Enturna), C/ Cárcel Baja, núm. 3, 18001, Granada (información telf.: 958 24 71 23 – 958 24 71 13), o bien a través de internet, en la página web: [www.enturna.es](http://www.enturna.es), y también podrán presentarse en cualquiera de los registros u oficinas a que se refiere el artículo 38 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Los datos personales que se aportan en las solicitudes se incorporarán a un fichero informático del Patronato que será el responsable de su tratamiento, con el fin de mantener al interesado informado de las



### Tu campus natural

distintas actividades solicitadas por el mismo. Puede acceder, rectificar o cancelar sus datos enviando un escrito a C/ Cárcel Baja, núm. 3, 18001 Granada, o a la cuenta de correo electrónico [enturna@dipgra.es](mailto:enturna@dipgra.es).

### Quinta.- Diploma de asistencia/aprovechamiento

Finalizada la actividad, tendrán derecho a la expedición de un diploma de asistencia quienes hayan superado las actividades de evaluación previstas en, o en su caso, de aprovechamiento (6 horas).

En Granada a 8 de febrero de 2018

José Enrique Medina Ramírez  
Vicepresidente  
Diputado de Turismo



**enturna**

ESCUELA INTERNACIONAL  
DE TURISMO RURAL Y NATURALEZA

Tu campus natural



## SOLICITUD

### MARKETING TURÍSTICO, GESTIÓN DE CLIENTES DIFÍCILES Y TECNOLOGÍA E INNOVACION

12 de junio de 2018

Lugar:

Patronato Provincial de Turismo de Granada

C/ Cárcel Baja 3

18001, Granada

(Código 49)

Nombre y apellidos:	
DNI / NIF / Pasaporte	
Teléfono	
Email	
Dirección:	
Ciudad:	
Provincia:	
Código Postal:	
País:	
Empresa:	
Edad:	
Puesto / Profesión:	
Formación	
Situación laboral:	
Experiencia:	

En ..... a .....de .....de 2018...

(Firma)

Sr. Vicepresidente del Patronato Provincial de Turismo de Granada