

Boletín de inscripción

Apellidos y Nombre

DNI

Fecha de nacimiento

Lugar de nacimiento

Nacionalidad

Domicilio

Población

Provincia C.P.

Tfno.

Profesión (Sí es estudiante, especificar titulación)

Email

Inscripción **40 €** Código del curso **GR64**

Ingreso o transferencia bancaria indicando código del curso y nombre completo de la persona que se matricula a:

Cursos Centro Mediterráneo. Universidad de Granada.
Banco Mare Nostrum (CajaGranada)
ES78 0487 3000 72 2000071392

Nota: Remitir a Secretaría del Centro Mediterráneo el resguardo del ingreso/transferencia junto con boletín debidamente cumplimentado y una copia del DNI.

En _____ a _____ de _____ de 2017

Firma:

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero "Alumnos", cuya finalidad es la Gestión de los cursos impartidos por el Centro Mediterráneo, inscrito en el Registro General de Protección de Datos, con las cesiones previstas en la Ley. El órgano responsable del fichero es el Centro Mediterráneo de la UGR y la dirección donde la persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición es Complejo Administrativo Triunfo, Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada, de todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

No deseo recibir información del Centro Mediterráneo

del 21 al 25 de noviembre 2017



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**



**CENTRO
MEDITERRÁNEO**



**Diputación
de Granada**

Red de municipios



enturna

ESCUELA INTERNACIONAL
DE TURISMO RURAL Y NATURALEZA



TURISMO DE GRANADA

Patronato Provincial



Centro Mediterráneo

Complejo Administrativo Triunfo,, Cuesta del Hospicio s/n, Granada
Tfno. 958 24 29 22 / Fax 958 24 28 86

@CemedUGR  

centromediterraneo.ugr.es

Claves en la reputación y estrategia online de los hoteles del siglo XXI

Lugar de realización:

**Granada - Facultad de C. Económicas y
Empresariales, Universidad de Granada**
(Campus de Cartuja, s.n., Granada 18071)

Dirección / Coordinación

J. Alberto Aragón Correa

Catedrático de Organización de
Empresas, Director del Máster Propio en
Dirección y Administración de Empresas
Turísticas de la Universidad de Granada

Eulogio Cordón Pozo

Profesor Titular de Universidad de
Organización de Empresas, Director
del Grupo de Investigación ISDE,
Universidad de Granada

José Antonio Garzón Guerrero

Ayudante Doctor, Departamento de
Didáctica de la Matemática, Universidad
de Granada

***Posibilidad de reconocimiento de créditos ECTS OPTATIVOS
en otros Grados (consultar web para ver convalidaciones)*

30 horas
presenciales
45 horas
no presenciales

Créditos ECTS
(optatividad para
todas los grados
en Facultad de
Económicas y
Empresariales):
2,5 ECTS
OPTATIVOS

***Se recomienda
revisar la web
del Cemed
para obtener
información
adicional y
estar al tanto
de posibles
actualizaciones*

cursos 2017

Claves en la reputación y estrategia online de los hoteles del siglo XXI

El curso es una oportunidad única para aprender a manejar de forma cómoda y práctica las últimas tendencias en la gestión de la reputación y las ventas de las empresas en el siglo XXI, prestando especial atención a la espectacular importancia de los canales digitales en las empresas actuales y a sus implicaciones en la estrategia del producto turístico. El curso tiene un enfoque eminentemente orientado a la práctica y el aprendizaje pretende ser inmediato desde el mismo momento en que se termina la sesión. Los planteamientos serán de interés tanto a personas con algunos conocimientos previos sobre el tema como a principiantes en el mismo. Todos los contenidos se estudiarán sobre situaciones y ejemplos que son de aplicación cotidiana tanto a las múltiples distintas empresas del sector turístico como, con alguna adaptación, en otras muchas actividades empresariales.

Programa

Martes 21 de noviembre de 2017

Bloque 1 - Estrategia y cliente: Aspectos que importan

16:00 - 18:30 h. Macrotendencias en la industria turística:

- Estrategia turística hoy: Qué está cambiando ya.
- Estrategia turística mañana: Qué está cambiando (y seguramente te interesa saber)
- Taller: Análisis de casos y rol-playing.

Prof. J. Alberto Aragón Correa.

Catedrático de la Universidad de Granada. Departamento de Organización de Empresas

19:00 - 21:30 h. La primera impresión:

- El primer contacto directo con el cliente: Online y más allá del "front office management".
- La llegada del cliente a su punto de prestación del servicio: Sorpresas positivas, negativas y satisfacción.
- Taller: Protocolo de actuaciones.

Prof. Eulogio Cordón Pozo. Profesor Titular de la Universidad de Granada. Departamento de Organización de Empresas

Miércoles 22 de noviembre de 2017

Bloque 2 - La relación con los clientes finales y planteamientos online en la industria turística

16:00 - 18:30 h. Tu reputación y tu imagen online:

- La reputación y sus implicaciones en el sector turístico.
- Reputación off line y la creciente importancia de la reputación online.
- Herramientas de medición y rankings de reputación online: Trei.
- Taller interactivo: Prácticas con "Hootsuite". La gestión de mis contenidos en canales online.

Prof. Eulogio Cordón Pozo

19:00 - 21:30 h. Tus comentarios y tu reacción a comentarios:

- Los canales online disponibles para comunicación sobre mi empresa turística
- Ser mi "community manager" y la atención a comentarios.
- Taller interactivo: Casos prácticos sobre respuestas online a situaciones problemáticas: Decálogo de prácticas a tener en cuenta.
- Taller práctico: Prácticas con "Roomore" y "Social Mention": La identificación sistemática de qué se dice sobre mi empresa en la red

Prof. Eulogio Cordón Pozo

Jueves 23 de noviembre de 2017

Bloque 3 - La relación con los intermediarios turísticos online

16.00 - 18:30 h. La importancia de las agencias de viaje online ("OTAs") y los metabuscadores:

- Qué son y qué importancia tienen las OTAs. Sus diferencias con los metabuscadores.
- Detalles sobre beneficios y riesgos de mi relación con las OTAs.
- Identificando a las principales OTAs y metabuscadores.
- Taller práctico: Prácticas con "Metasite" (1): La gestión de relaciones con OTAs.

Prof. María Bermudez-Edo. Profesora Contratada Doctor. Departamento de Lenguajes y Sistemas Informáticos, UGR.

19.00 - 21:30 h. Eligiendo y gestionando mi relación con las OTAs:

- Las condiciones que ponen las OTAs.
- Eligiendo la OTA que me conviene (si alguna).
- Estrategias prácticas ante las OTAs: Cuántas habitaciones, cuándo y a qué precio.
- Tendencias de futuro en la intermediación online.
- Taller práctico: Prácticas con "Metasite" (2): La gestión de relaciones con OTAs

Prof. J. Alberto Aragón Correa

Viernes 24 de noviembre de 2017

Bloque 4 - Aprendiendo de los campeones

16:00 - 18:30 h. Directores de hoteles con éxito:

Iniciativas e ideas para una gestión exitosa de la visita. A pasarlo bien!

- Análisis de casos exitosos.
- Taller: Coloquios e ideas de y para directores de hoteles con experiencias interesantes.

Prof. J. Alberto Aragón Correa

19:00 - 21:30 h. "Community managers" y dinamizadores online con éxito: Experiencias de fidelización y comunidad. Hasta pronto!

- Análisis de casos exitosos.
- Taller: Coloquios e ideas de y para "community managers" y dinamizadores online con experiencias interesantes.

Prof. Eulogio Cordón Pozo

Sábado 25 de noviembre de 2017

Bloque 5: Implicaciones positivas de la gestión de experiencias y microaventuras en el punto de destino

Horario por determinar. Aprendiendo sobre el terreno: Visita de campo a Moclín -bajo la coordinación de una empresa especializada en turismo activo, aventura y astroturismo- en la que se mostrarán sobre el terreno las posibilidades que ofrecen este tipo de actividades y su promoción online.

Prof. José Antonio Garzón Guerrero. Profesor Ayudante Doctor. Departamento de Didáctica de la Matemática, UGR
Dña. Patricia Navarro Fernández. Diplomada en Terapia Ocupacional y Técnica Monitora en turismo activo.