

micr credencial *ed*

MARKETING PARA EMPRESAS TURÍSTICAS Y MARKETING DE EXPERIENCIAS





Taller de: Marketing para empresas turísticas y marketing de experiencias

Este curso de dos días está diseñado para que los participantes aprendan a conectar el marketing turístico con el servicio al cliente y la experiencia de marca, logrando resultados aplicables de forma inmediata en hoteles, hostales, surf camps o cualquier negocio turístico.



Perfil del participante

Gerentes, coordinadores, jefes de hoteles, hostales, surf camps, jefes de servicio al cliente, responsables de marketing y branding turístico. Personal responsable de la gestión de huéspedes, diseño de experiencias, resolución de quejas, upselling y mapeo del viaje del cliente.

Personas que desean dominar marketing experiencial y posicionamiento de marca para resultados inmediatos, que buscan fidelizar clientes mediante storytelling y auditoría de servicios en operaciones turísticas.



Objetivos


- Comprender el rol del marketing experiencial en el turismo actual.
- Mapear el viaje del cliente (guest journey) y detectar puntos de mejora.
- Diseñar y auditar una experiencia de marca en negocios turísticos.
- Practicar técnicas de servicio al cliente, incluyendo resolución de quejas y upselling.
- Aplicar estrategias de posicionamiento de marca para hoteles y destinos.
- Usar la comunicación y el storytelling como herramientas de fidelización.



Requisitos de aprobación

- El participante debe contar con al menos un 90% de participación y cumplir con actividades prácticas para obtener el diploma.

Para más información contacte a ExEd:

 +503 6009-7401

 kbaires@monicaherrera.edu.sv



ExEd
Executive
Education

CONTENIDO DEL PROGRAMA

TEORÍA Y FUNDAMENTOS

Introducción al marketing turístico

- Evolución del marketing turístico: de lo transaccional a lo experiencial
- Principales tendencias actuales
- El papel del marketing en la atracción y fidelización de turistas
- Ejercicio breve: Identificar experiencias turísticas personales y qué las hizo memorables

Servicio al cliente como pilar de marca

- El servicio como diferenciador en turismo
- Concepto de hospitalidad y hospitalidad emocional
- El customer journey en turismo
- Ejercicio práctico: Mapeo rápido de los puntos clave del servicio en un negocio turístico (ejemplo abierto o de Surf y Turismo)

Posicionamiento y branding turístico

- Identidad y valores de marca en turismo
- Posicionamiento: cómo diferenciarse más allá del precio
- Ejemplos de reposicionamiento en destinos/negocios turísticos
- Ejercicio: DAFO rápido aplicado a un alojamiento o tour

Experiencia de marca en Turismo

- Definición de experiencia de marca
- Los 5 sentidos y las emociones en el diseño turístico
- Coherencia entre servicio, marketing y branding
- Ejercicio: Auditoría básica de experiencia de marca (qué transmite un hotel o destino)

PRÁCTICA Y APLICACIÓN

Mapeo del cliente y del servicio

- Creación de un perfil de cliente (buyer persona en turismo)
- Identificación de necesidades, deseos y motivaciones
- Ejercicio: Diseño de 1 buyer persona y su viaje turístico ideal

Taller de servicio al cliente

- Técnicas de servicio memorables
- Cómo resolver quejas y convertirlas en oportunidades
- Upselling & cross-selling aplicado al turismo
- Ejercicio: Role plays breves (check-in, quejas, upselling)


Taller de experiencia de marca

- Diagnóstico rápido de una experiencia turística
- Elementos sensoriales y emocionales que impactan al cliente
- Ejercicio: Diseño express de 3 mejoras sensoriales/experienciales para un caso turístico

Comunicación y cierre

- Storytelling y redes sociales como extensión de la experiencia
- Tendencias: IA, turismo sostenible y colaboraciones locales
- Ejercicio final

Para más información contacte a ExEd:

 +503 6009-7401

 kbaires@monicaherrera.edu.sv



ExEd
Executive
Education

Impartido por:

PATRICIA FUENTES

Es profesional internacional de marketing turístico, consultora especializada en marketing en la industria de viajes y deportes, es fundadora de Surf Travel Marketing se dedica a trabajar con empresas de viajes y surf para mejorar su reputación online, fidelizar a sus clientes, e impulsar sus reservas creando contenidos que vendan por ellos.

Ha trabajado temas como reputación online, social media, ha entrenado equipos en España, Portugal, República Dominicana, Estados Unidos, Puerto Rico, entre otros países. Ha trabajado con marcas internacionales como Barceló Hotels, AST adventures, Armani Exchange, Sundek, Universidad Iberoamericana (UNIBE) de República Dominicana, entre otros. Catedrática del Máster en dirección y gestión hotelera de la Universidad Europea Valencia.


Es generadora de contenido en blog de viajes y surf www.worldwidetravelog.com. Y gracias a este proyecto ha podido dar la vuelta al mundo dos veces trabajando con hoteles y empresas turísticas en Indonesia, Sri Lanka, El Salvador, entre otros.

Consultora de marketing
digital en Surf Travel
Marketing



[Patricia Fuentes](#)

Para más información contacte a ExEd:

 +503 6009-7401

 kbaires@monicaherrera.edu.sv



ExEd
Executive
Education



EDUCACIÓN EJECUTIVA EN LA MÓNICA HERRERA

En la Escuela Mónica Herrera, a través de nuestra unidad de Executive Education, generamos competencias gerenciales de vanguardia y experiencias disruptivas mediante programas de capacitación en modalidad abierta y modalidad corporativa (cerrada o in-house). Con una gran trayectoria en la diversidad de experiencias de aprendizaje, potenciamos la autonomía en una experimentación constante hacia la innovación.

Modalidades de capacitación:

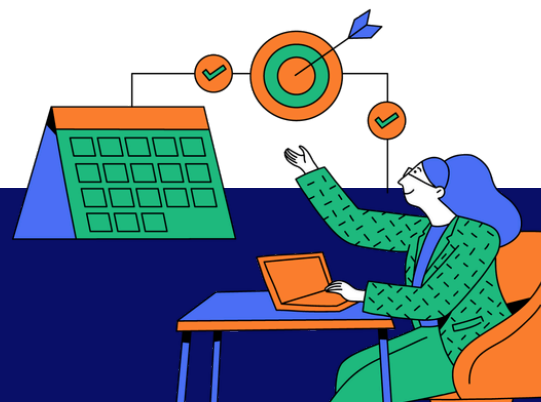
Abierto:

Contamos con programas de formación profesional adaptados a las necesidades y objetivos de negocio de las organizaciones en campos como: marketing y comunicaciones, innovación y metodologías ágiles, liderazgo, estrategia y negocios.


Corporativa:

Programas cerrados o in-house, diseñados específicamente para las necesidades de cada organización.

“SOMOS UN HUB GENERADOR DE CONOCIMIENTOS, COMPETENCIAS Y HABILIDADES GERENCIALES”.



Para más información contacte a ExEd:

 +503 6009-7401

 kbaires@monicaherrera.edu.sv



ExEd
Executive
Education



BENEFICIOS DE PROGRAMAS ExEd



- Metodología "Learning by doing"
- Programas de excelencia académica
- Capacitadores profesionales en el área
- Networking
- Acceso a MoniClass

METODOLOGÍA PRESENCIAL



- Comunicación directa con el facilitador
- Exposiciones interactivas con participantes
- Material de estudio
- Talleres prácticos en cada sesión

REQUISITOS PARA CLASES ONLINE



- Computadora, laptop o Tablet
- Plataforma de enseñanza MOODLE
- Conexión a internet estable
- Micrófono y parlantes
- Webcam (no indispensable)
- Plataformas de videoconferencia
ZOOM/TEAMS

MICRO CREDENCIAL ExEd




Es una experiencia formativa de corta duración para que el participante adquiera la competencia de una habilidad asociada a una misma ruta de aprendizaje y pueda poner en práctica en su entorno laboral.

PROGRAMAS EDUCATIVOS EXECUTIVE EVOLUTION



Una experiencia formativa de larga duración para que el participante desarrolle una serie de habilidades técnicas y sociales para proporcionar conocimientos avanzados y obtener competencias en un área particular, a través de múltiples talleres que le permitirán adquirir nuevos conocimientos, métodos y herramientas de pensamiento estratégico para tomar decisiones informadas según los objetivos de su organización.

Para más información contacte a ExEd:

 +503 6009-7401

 kbaires@monicaherrera.edu.sv



ExEd
Executive
Education