

CURSOS PARA ASOCIADOS DE AVIBA

COMIENZO DE LOS CURSOS: A partir del 26 de Octubre. Fecha límite inscripción: 09 de Octubre.

HORARIOS A ELEGIR:

- ✓ De 08.30 a 10 h
- ✓ De 15.00 a 16.30 h
- ✓ De 20.30 a 22 h.

DIRIGIDOS A PERSONAL DE BASE:

Curso de Ticketing (AMADEUS)

Contenidos

- Condiciones para la emisión de e-ticket
- Emisión Automática
- Despliegue de registro de e-ticket y status de cupones
- Reimpresión de cupones de e-ticket
- Emisión Manual (creación de máscaras)
- Principales casos de líneas de cálculo
- Emisión de Boletos IT/BT
- Revalidación de e-ticket
- Anulación de e-ticket
- Reporte de Ventas
- Prueba de evaluación

Duración: 15 h.

Asistentes por grupo y horario: mínimo 10 p. , máximo 20 p.

Coste del curso: 210 € por alumno. Totalmente financiable a través de la Fundación Tripartita. Modalidad: Presencial

Curso Protocolo Social y Empresarial

Contenidos:

- Criterios generales para actos protocolarios
- Protocolo interno
- Preparación de actos protocolarios como herramienta de marketing empresarial
- Imagen personal en actos protocolarios

- El arte de conversar y escuchar; 148 faltas de tacto en la conversación
- Práctica de planificación protocolaria:

Duración: 24 h.

Asistentes por grupo y horario: mínimo 10 p. , máximo 20 p.

Coste del curso: 336 € por alumno. Totalmente financiable a través de la Fundación Tripartita. Modalidad: Presencial.

CURSO: Calidad de servicio y atención al cliente

Contenidos:

- ¿Qué es calidad?
- Cliente interno y externo
- Red Cliente – Proveedor
- La satisfacción del cliente desde su perspectiva
- Necesidades y expectativas del cliente
- La Comunicación
- Comunicación no verbal
- Cualidades del personal en contacto directo con el cliente
- Feed-Back
- Calidad en el servicio de los clientes
- Casos prácticos

Duración: 15 h.

Asistentes por grupo y horario: mínimo 10 p. , máximo 20 p.

Coste del curso: 148 € por alumno. Totalmente financiable a través de la Fundación Tripartita. Modalidad: Presencial.

CURSO: Inglés Atención al Público (Nivel A1)

Contenidos:

- Recibir, dar la bienvenida y situar a nuestros clientes.
- Presentar información, aconsejar y recomendar.
- Explicaciones e instrucciones.
- El cobro y el pago.
- Despedidas.
- Recibir llamadas telefónicas.
- Reservas.
- Informaciones
- Reclamaciones y disculpas

Duración: 60 h.

Asistentes por grupo y horario: mínimo 10 p. , máximo 20 p.

Coste del curso: 540 € por alumno. Totalmente financiable a través de la Fundación Tripartita. Modalidad: Presencial.

CURSO: Alemán Atención al Público (Nivel A1)

Contenidos:

- Recibir, dar la bienvenida y situar a nuestros clientes.
- Presentar información, aconsejar y recomendar.
- Explicaciones e instrucciones.
- El cobro y el pago.
- Despedidas.
- Recibir llamadas telefónicas.
- Reservas.
- Informaciones
- Reclamaciones y disculpas

Duración: 60 h.

Asistentes por grupo y horario: mínimo 10 p. , máximo 20 p.

Coste del curso: 540 € por alumno. Totalmente financiable a través de la Fundación Tripartita. Modalidad: Presencial.

CURSO: Cálculo manual de tarifas. iata

Contenidos:

Cálculo de viajes:

- OW
- RT
- CT
- OJ,
- RTW

Con tarifas normales y especiales.

Duración: 30 h.

Asistentes por grupo y horario: mínimo 10 p. , máximo 20 p.

Coste del curso: 420 € por alumno. Totalmente financiable a través de la Fundación Tripartita. Modalidad: Presencial.



CURSO: CÁLCULO AUTOMATIZADO DE TARIFAS. AMADEUS

Contenidos:

Cálculo de viajes:

- OW
- RT
- CT
- OJ,
- RTW

Con tarifas normales y especiales.

Duración: 30 h.

Asistentes por grupo y horario: mínimo 10 p. , máximo 20 p.

Coste del curso: 420 € por alumno. Totalmente financiable a través de la Fundación Tripartita. Modalidad: Presencial.

DIRIGIDOS A: DIRECTIVOS, JEFES DEPARTAMENTO, MANDOS INTERMEDIOS

Curso: e-Business aplicado al negocio del mundo del viajes. Nuevas formas de relacionarse con el cliente.

Contenidos:

- El nuevo cliente
- ¿Qué quiere realmente nuestro cliente?
- Clientes potenciales y sus necesidades
- Redes sociales – reputación on-line
- Sistemas de gestión de relación con el cliente
- CRM- Customer Relationship Management
- Redes P2P Peer to Peer
- Redes C2C Customer to Customer
- Presencia 2.0 de la nueva empresa
- Desarrollar un plan de ventas/comunicación 2.0

Duración: 20 h.

Asistentes por grupo y horario: mínimo 10 p. , máximo 20 p.

Coste del curso: 280 € por alumno. Totalmente financiable a través de la Fundación Tripartita. Modalidad: Posibilidad de hacerlo tanto presencial como on-line.

Curso: Marketing Viral & "Guerrilla" Marketing

Contenidos:

- Nuevas técnicas de Marketing
- Marketing exponencial
- Marketing gratuito
- Marketing Viral "Comunicación boca a boca"
- Guerrilla Marketing "mercado local Marriot"
- Street Marketing "el caso McDonals"
- Desarrollo de una campaña de MKT
 - Viral
 - Guerrilla
 - Street

Duración: 20 h.

Asistentes por grupo y horario: mínimo 10 p. , máximo 20 p.

Coste del curso: 280 € por alumno. Totalmente financiable a través de la Fundación Tripartita. Modalidad: Posibilidad de hacerlo tanto presencial como on-line.

Curso: Estrategias de Retención y Fidelización en el Canal On Line (Nivel I)

Contenidos :

- ¿Qué es la Fidelidad y de qué depende?
- El Nuevo concepto de cliente y su soberanía:
 - Canales de Distribución y accesibilidad
 - Criterios y decisiones de compra
 - Fidelidad al producto y a la marca
- El impacto del Cliente Fiel en la Cuenta de Resultados
- La Gestión de Clientes en un entorno Multicanal:
 - Teléfono
 - E-mail
 - Web
 - Otros Canales
- Los procesos de negocio relacionados con Clientes:
 - Levantamiento de procesos
 - Definición y diseño de procesos



- Documentación de procesos

- El papel de Internet en una estrategia de Retención y Fidelización
- Herramientas del Marketing One to One
- El data warehouse y el data minig
- Aplicaciones de CRM
- La elección del proveedor de CRM

Duración: 25 h.

Asistentes por grupo y horario: mínimo 10 p. , máximo20 p.

Coste del curso: 350 € por alumno. Totalmente financiable a través de la Fundación Tripartita. Modalidad: Online o presencial.

Curso: Estrategias de Retención y Fidelización en el Canal On Line (Nivel II)

Contenidos :

- Quiénes son mis Clientes:
 - Necesidad de Segmentación
 - Criterios de Segmentación
 - Análisis y diagnóstico de la cartera de Clientes
- La segmentación dinámica y procesos de retroalimentación de la información
- El concepto del Valor del Cliente, su Cálculo y su Uso
- La Ficha de Cliente: la piedra angular:
 - Los datos sociodemográficos
 - Los datos conductuales
 - Los datos de valor
 - Cliente fiel vs Cliente valioso
- Equilibrio en los presupuestos comerciales y de marketing, con base en el conocimiento de los clientes
- Estrategias de Fidelización
- El Cliente prescriptor
- Seguimiento y Control de Resultados

Duración: 25 h.

Asistentes por grupo y horario: mínimo 10 p. , máximo20 p.

Coste del curso: 350 € por alumno. Totalmente financiable a través de la Fundación Tripartita. Modalidad: Online o presencial.



CURSO: e-MARKETING

Contenidos:

- Introducción en el e-marketing.
- Elementos de marketing en una WEB.
- La Publicidad en Internet.
- Promoción de una WEB.
- Posicionamiento de marca.
- SEO (Search Engine Optimization).
- SEM (Search Engine Marketing).
- Link-building.
- P2P Peer to Peer.
- Tipos de buscadores.
- KeyWords.
- Google Analytics, Google Adwoks y Google AdSence.
- Herramientas de e-mailing.

Duración: 25 h.

Asistentes por grupo y horario: mínimo 10 p. , máximo 20 p.

Coste del curso: 350 € por alumno. Totalmente financiable a través de la Fundación Tripartita. Modalidad: Online o presencial

CURSO: La Comercialización On Line

Contenidos:

- Comprensión de los distintos participantes en la Distribución y relaciones entre ellos.
- Evaluación de los diferentes Canales:
 - Agencias Minoristas
 - Centrales de Reservas (CRS's)
 - Agencias On Line (OTA's)
 - Internet Service Providers (IDS's)
 - Global Service Providers (GDS's)
- Análisis y Acciones en el Entorno Competitivo:
 - Criterios principales: disponibilidad y precio
 - Características por Distribuidor
 - Prácticas de Identificación



Duración: 40 h.

Asistentes por grupo y horario: mínimo 10 p. , máximo 20 p.

Coste del curso: 560 € por alumno. Totalmente financiable a través de la Fundación Tripartita. Modalidad: Online o presencial

CURSO: La gestión de precios online

Contenidos:

- Características de la Gestión Dinámica de Precios:
 - Controlables
 - Referencias
 - Gestión Activa
- Análisis y Acciones en la Gestión de la Oferta:
 - Gestión de las restricciones
 - Consecuencias de la NO disponibilidad
 - Inventario disponible vs Inventario real
 - Posibles automatismos

Duración: 40 h.

Asistentes por grupo y horario: mínimo 10 p. , máximo 20 p.

Coste del curso: 560 € por alumno. Totalmente financiable a través de la Fundación Tripartita. Modalidad: Online o presencial