



UTEPSA
— **POSTGRADO**
Business School

DIPLOMADO EN

**GERENCIA MARKETING
DIGITAL Y VENTAS EN
EL SECTOR TURÍSTICO**



www.utepsa.edu





UTEPSA

POSTGRADO





// Transformación
integral
para líderes
emprendedores
con visión
internacional //



PRESENTACIÓN

La Universidad Tecnológica Privada de Santa Cruz, fue fundada el 9 de septiembre de 1994, en la pujante y dinámica ciudad de Santa Cruz de la Sierra, capital del Departamento de Santa Cruz – Bolivia. Casi con 30 años de creación, hoy es reconocida y referenciada por su excelencia académica, investigación, emprendimiento, innovación tecnológica e impacto en el bienestar de la comunidad.

Dentro su estructura, se encuentra la Dirección de Postgrado, que obtuvo su autorización por parte del Ministerio de Educación, a través, de la RS No 228/2000, para la apertura de cursos especializados de formación Postgradual, lo que quiere decir, que tiene más de 20 años de experiencia académica y administrativa.

El objetivo de esta Dirección, es profundizar en la formación de los profesionales del ámbito tecnológico, económico, jurídico, social y humanístico; para que mejoren sus competencias laborales y personales en beneficio y desarrollo de la sociedad.

La Dirección de Postgrado de Utepsa, está organizada en cuatro áreas de formación: Business School, que está relacionada a programas de las ciencias económicas y administrativas; Tech School, con programas y proyectos de ingeniería y tecnología; Law School, para programas de las ciencias jurídicas; y finalmente, el área de formación de Sociales y Humanísticas, con programas de formación en educación superior y psicología.

Nuestra misión se resume en:

Transformación integral de líderes innovadores con visión internacional.

Con relación a los ejes competitivos, que son los ejes transversales para toda la oferta de sus áreas de formación y de la misma gestión del Postgrado, se definen como:

Innovación, Internacionalización y Liderazgo.

Por otro lado, conscientes de nuestro compromiso con la sociedad y con los últimos cambios y efectos mundiales, proponemos programas con acceso muy inclusivo socioeconómicamente para nuestra comunidad, buscando firmemente la excelencia académica, bajo las bases sólidas de nuestra visión y misión institucional.



OBJETIVOS DEL DIPLOMADO

OBJETIVO GENERAL:

Desarrollar competencias eficaces para la dirección estratégica y operativa del marketing y ventas en el sector turístico.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Comprender la forma apropiada de dirigir un departamento de ventas en el sector turístico.
- Comprender las principales técnicas de planificación, organización, dirección y evaluación de la fuerza de ventas.
- Conocer y comprender sobre las principales plataformas tecnológicas de reservas y ventas en el sector turístico.
- Mejorar la habilidades y técnicas de venta y negociación aplicadas al sector turístico.
- Diseñar un plan de ventas digital para una empresa del sector turístico.

PROGRAMA

- **MÓDULO 1
PLANIFICACIÓN DEL MARKETING Y VENTAS
DEL TURISMO**

- EL marketing en el sector turismo.
- La gestión de ventas en el sector turismo.
- Administración de las relaciones con los clientes en el sector turístico.
- Valor para el cliente.
- CRM.
- Servicio al cliente y calidad en el servicio.
- Pronósticos y presupuestos de ventas.
- Proceso de la planeación de la administración de ventas en el sector turístico.
- Aplicaciones prácticas en el sector turístico.
-

- **MÓDULO 2
ORGANIZACIÓN DEL MARKETING Y VENTAS**

- Organización de la fuerza de ventas en las empresas del sector turístico.
- Diseño de territorios, rutas y vendedores, cuotas de ventas.
- Reclutamiento y selección de la fuerza de ventas.
- Mantenimiento y desarrollo de la fuerza de ventas.
- Trabajo en equipo, liderazgo, empowerment y coaching.
- Aplicaciones prácticas en el sector turístico.

- **MÓDULO 3
MARKETING Y VENTAS DIGITALES.**

- Canales digitales.
- Las redes sociales.
- Los medios online y las estrategias en internet en el sector turístico.
- Aplicaciones prácticas.



- **MÓDULO 4
PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DE RESERVA Y VENTAS**

- Reservas de hoteles y departamentos.
- Recotizar/actualizar tarifas.
- Usar filtros de búsqueda y verificaciones.
- Cotización y reservas de vuelos nacionales e internacionales.
- Regulaciones con tarifas.
- Finanzas para interpretación de ganancias y comisiones.
- Aplicaciones tecnológicas para la gestión de las experiencias de viajes.

- **MÓDULO 5
TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y VENTAS
EN EL SECTOR TURÍSTICO**

- Principios en la negociación en el sector turístico.
- Técnicas de negociación.
- Técnicas de ventas.
- La neurociencia y las ventas.
- Rol play, simulaciones reales y casos prácticos.



ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE APRENDIZAJE

El aprendizaje centrado en el método de resolución de casos, se solicita a los estudiantes la realización de casos de estudio en los que se aborda una situación problemática. A través de la metodología de casos, los alumnos deben identificar mediante un diagnóstico de la situación actual el problema y buscar una solución creativa, desafiante y viable relacionada con los temas que se tratan en las materias del programa.



SISTEMA DE EVALUACIÓN

Para la evaluación final de cada módulo: además de las evaluaciones del proceso continuo, se efectuará una evaluación en la cual el estudiante deberá demostrar que ha logrado los niveles de competencia mínimos, establecidos en la asignatura.

Las modalidades de examen final de módulo pueden ser:

- Estudio y desarrollo de casos empresariales
- Elaboración de proyectos de desarrollo
- Otros similares según las características de la asignatura

REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN

Los requisitos necesarios son :

- Fotocopia legalizada del Título en Provisión Nacional o Diploma Académico
- Certificado de nacimiento original (actualizado)
- Fotocopia simple del carné de identidad
- 3 fotografías 3x4cm. fondo rojo y traje formal



CONTACTOS

 **69200356 / 69200357 /
69200358**

 **marketing.postgrado@utepsa.edu**

 **www.utepsa.edu**



Av. Noel Kempff Mercado N°715 - 3er. Anillo Interno, entre

Av. Busch y Av. San Martín, Santa Cruz - Bolivia



www.utepsa.edu