



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## MF0263\_3 Acciones Comerciales y Reservas





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantess de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

**19**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION





Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**





**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web

# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.





Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**



## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## MF0263\_3 Acciones Comerciales y Reservas



**DURACIÓN**  
150 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

### Titulación

---

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Módulo Formativo MF0263\_3 Acciones comerciales y reservas regulada en el Real Decreto 1376/2008, de 1 de agosto, modificado por el Real Decreto 685/2011, de 13 de mayo, por el que establece el correspondiente Certificado de Profesionalidad HOTA0308 Recepción en alojamientos. De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION





mundo de la hostelería y el turismo, en el área profesional del alojamiento, concretamente, en aquellos aspectos concernientes a la recepción en alojamientos.

## Para qué te prepara

---

El presente curso dotará al alumnado de los conocimientos necesarios para ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales.

## Salidas laborales

---

Lleva a cabo tu actividad en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como moteles, balnearios, apartamentos turísticos, campings, ciudades de vacaciones, establecimientos de turismo rural, etc. También tiene salida en determinadas entidades dedicadas a la distribución turística, tales como centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS

#### UNIDAD FORMATIVA 1. GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y SERVICIOS PROPIOS DE ALOJAMIENTOS.

1. Tratamiento y análisis del estado de reservas.
2. Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas.
3. Utilización de programas informáticos específicos de reservas.
4. Emisión de informes o listados. La "rooming list".
5. Legislación sobre reservas. La figura del "Overbooking".

#### UNIDAD FORMATIVA 2. DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO TURÍSTICO NACIONAL E INTERNACIONAL.

1. Diferenciación de los elementos componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales.
2. Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hostelería y el turismo.
3. Análisis de la estructura de los mercados del turismo y la hostelería. Principales mercados emisores y receptores.
4. Especialidades del mercado turístico relativo al subsector de alojamiento.
5. Identificación de las principales fuentes de información turística.

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGMENTACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LA DEMANDA TURÍSTICA.

1. Identificación y clasificación de las necesidades humanas.
2. Motivaciones primarias secundarias.
3. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística.
4. Segmentos y nichos en la demanda turística.
5. Segmentación y perfiles de la demanda.
6. Tipología de la demanda en función del tipo de viaje:
  1. - Demanda de viajes organizados o paquetes turísticos.
  2. - Demanda de viajes semi-organizados e individuales.
7. Los destinos turísticos frente a la demanda
  1. - Destinos asentados.
  2. - Destinos emergentes.
8. Los hechos diferenciales.
9. Los condicionantes económicos, políticos y sociales
  1. - El factor precio en los productos turísticos.
  2. - Los factores macroeconómicos en las motivaciones turísticas.
  3. - Los factores socioculturales y demográficos en la demanda turística.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DEL MARKETING EN HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. Manejo de los conceptos básicos de la economía de mercado.
2. Determinación de los procedimientos para el estudio de mercados: análisis de las fuentes de información, métodos de investigación y su aplicación en hostelería y turismo.
3. Verificación de la evolución de hábitos y procedimientos de transacción comercial.
4. Análisis y argumentación de la evolución del concepto de marketing desde sus inicios. Marketing de servicios.
5. Diferenciación de las variables o factores básicos propios del mercado y del marketing turístico.
6. Plan de marketing:
  1. - Elementos que lo constituyen.
  2. - Fases de elaboración.
  3. - Elaboración de un plan de comunicación / promoción.

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN COMERCIAL.

1. CRM: Customer Relationship Management.
2. Marketing tradicional versus marketing relacional.
3. Vínculo entre el Plan de marketing y el Plan de acción comercial
  1. - Traslado de objetivos de marketing a objetivos comerciales.
  2. - Método en cascada.
  3. - Acciones comerciales vinculadas con los objetivos de marketing.
4. La Planificación de acciones comerciales.
5. El plan de ventas: elaboración y control.

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE VENTA A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS.

1. Contacto inicial:
  1. - Objetivos del contacto inicial.
  2. - La importancia de las primeras impresiones.
  3. - Cómo transmitir una imagen profesional.
2. El sondeo: cómo detectar las necesidades del cliente.
  1. - Los diferentes tipos de clientes.
  2. - Las motivaciones de compra.
  3. - Enfoque de la venta según las motivaciones.
3. La argumentación: cómo exponer los productos de forma efectiva.
  1. - Características, beneficios y argumentos de los productos/servicios.
  2. - Argumentos en función de las motivaciones del cliente.
4. Las objeciones: cómo superar las resistencias del cliente.
  1. - Actitudes ante las objeciones.
  2. - El tratamiento de las objeciones.
  3. - Técnicas de superación de objeciones.
5. El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente.
  1. - Actitudes necesarias hacia el cierre.
  2. - Detección de oportunidades de cierre.
  3. - Tipos de cierres.
  4. - Técnicas de cierre en función de la situación y la tipología del cliente.
  5. - El compromiso con el cliente.

6. La venta personalizada.
  1. - Tipología de los clientes: atención personalizada. - Cómo adaptarse y complementar los comportamientos de los clientes.
  2. - El perfil de las personas de contacto.
  3. - El tratamiento de clientes difíciles.
7. Aplicación a casos prácticos.
  1. - Ejercicios y simulaciones de casos prácticos.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS.

1. Concepto de negociación
  1. - Negociación por principios y negociación por concesiones.
  2. - Conflictos negociables y conflictos no negociables.
2. Análisis y preparación de la negociación.
  1. - Factores determinantes: Información, Tiempo y Poder.
  2. - Análisis de las influencias en la toma de decisiones.
3. La rentabilidad de la negociación.
  1. - El dilema precio - volumen.
  2. - Consecuencias de la concesión de descuentos
4. El intercambio de información.
  1. - La comunicación como herramienta negociadora.
  2. - Reforzar el poder de convicción: estructuración con argumentos.
5. El intercambio de concesiones y contrapartidas.
  1. - Las reglas de oro para negociar.
  2. - Cuadro de alternativas de opciones.
6. El cierre de la negociación.
  1. - Cómo y cuando provocar el cierre.
  2. - Técnicas de cierre.

#### UNIDAD FORMATIVA 3. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
  1. - Barreras que dificultan la comunicación.
  2. - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
  3. - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
  4. - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
  5. - Actitudes ante las situaciones difíciles:
  6. - Autocontrol.
  7. - Empatía.
  8. - Asertividad.
  9. - Ejercicios y casos prácticos.
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
3. Resolución de problemas de comunicación.
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO.



1. Clasificación de clientes
  1. - Tipologías de personalidad.
  2. - Tipologías de actitudes.
  3. - Acercamiento integrado.
  4. - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
2. La atención personalizada
  1. - Servicio al cliente.
  2. - Orientación al cliente.
  3. - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
3. El tratamiento de situaciones difíciles.
  1. - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
  2. - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
  3. - Tipología de reclamaciones.
  4. - Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
  5. - Tratamiento de las reclamaciones.
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group