

ECUADOR AND BEYOND

CAPACITACIONES

- MÓDULO DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO:** Considerando que la comercialización y el mercadeo son actividades conjuntas más importantes de la empresa, Ecuador & Beyond ha preparado talleres de capacitación que tienen como finalidad analizar las herramientas y acciones de comercialización según la industria turística de Ecuador y su interacción con el mercado internacional, de manera que los asistentes adquieran habilidades para poder mantener y/o captar mercados de importancia para la empresa

TALLERES EN:

COMERCIALIZACIÓN

- Comercialización y Mercadeo su importancia e interacción
- Clientes y Empresa
- Plan de Comercialización
- Estrategia Comercial
- Comercio Electronico

MERCADEO

- Las 4Ps del Marketing
- Necesidades de mi mercado
- Segmentación de Mercado
- Estrategia de Mercadeo
- Cliente: Mantenimiento, Desarrollo y Fidelización

MARKETING DIGITAL

- Manejo de Redes Sociales
- La Web
- E-mail marketing
- CRM
- Publicidad y Pauta en Medios Digitales

VENTAS

- Planificación y Presupuesto de Ventas
- Previsión de Ventas
- Equipos de Venta
- Técnicas de Ventas
- Estrategias para el plan de Ventas



- 2. MÓDULO DE SERVICIO AL CLIENTE:** El servicio al cliente comprende todas las áreas operativas, administrativas y gerenciales de una empresa ya que cada parte aporta para obtener una excelencia en el servicio. Partiendo desde esta base la finalidad de estos talleres es lograr que el participante comprenda y reflexione, a través de un reconocimiento de los actores del sector turístico, la importancia de su puesto de trabajo para el éxito de la empresa. Desarrollar en el participante habilidades en el servicio, focalizado al trato personalizado en base a un mejor conocimiento de perfiles de clientes.

TALLERES EN:

CALIDAD EN EL SERVICIO

- La filosofía del servicio
- Conociendo a nuestros clientes
- Estableciendo mediciones
- Mantenimiento de una actitud positiva

LA SATISFACCIÓN Y LEALTAD DEL CLIENTE

- Satisfacción del Cliente un parámetro clave para la empresa
- Lealtad un paso más de la satisfacción
- Herramientas para medir satisfacción y lealtad
- Tiempos y análisis de aplicación de herramientas
- Cómo incentivar al cliente para lograr aplicar las herramientas?

MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

- Identificación de expectativas del cliente y su ruptura
- Manejo de los factores responsables de la generación de la confianza
- Desarrollo y aplicación de estrategias eficaces para manejar los reclamos del cliente
- Analizar y optimizar técnicas de comunicación verbal y no verbal para la relación con el cliente

CLIENTE INTERNO

- Conceptos generales y necesidades para mejorar la experiencia de servicio en la organización
- Cultura de servicio al cliente interno: actitud y satisfacción
- Herramientas de comunicación para la gestión de requerimientos del cliente interno
- Habilidades personales claves para el manejo de clientes difíciles



3. MÓDULO DE GESTIÓN DE RECURSO HUMANO: El motor de la empresa son sus colaboradores, por lo que su organización, manejo eficaz y desarrollo va a permitir que los objetivos comerciales de la empresa se cumplan con mayor efectividad y con un equipo humano puesto la camiseta. Nuestros talleres están diseñados para tener lineamientos y mejoras en las acciones de planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal. Dirigido a mandos medios, gerenciales y área de Recursos Humanos.

TALLERES EN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:

- Cómo puede contribuir al éxito de la empresa?
- Quién es responsable?
- Funciones de la Gestión del Talento Humano
- Cultura Institucional

RECURSOS HUMANOS:

- Política de Recursos Humanos
- Salarios, Beneficios e Incentivos
- Reclutamiento y Selección
- Capacitación pre contratación
- Inducción al puesto y la empresa

GESTIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL:

- Sistema para la Gestión de Desempeño del Personal
- Beneficios del GDP
- Ciclo del GDP
- Responsabilidades del Empleado y de RRHH
- Cómo medir el desempeño individual
- Cualidades esenciales para la gestión efectiva del personal

LIDERAZGO:

- Qué es el liderazgo?
- Quién debe liderar a las personas?
- El trabajo en equipo partiendo del liderazgo
- Liderazgo organizacional

GESTIÓN DEL TIEMPO:

- Qué es administrar el tiempo?
- Quién debe gestionar el tiempo?
- 7 pasos para gestionar el tiempo
- Resultados vs Actitudes



4. MÓDULO DE SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE): Gracias a la diversidad de relaciones implicadas en la actividad turística, el turismo sostenible tiene la capacidad de actuar como catalizador de cambio en el mundo, beneficiando a la lucha de causas como el hambre, la paz y seguridad, el fomento de las economías locales; esto va de la mano con el RSE que se basa en tres pilares: la responsabilidad económica, social y ambiental. Implementar y practicar RSE puede generar los siguientes beneficios:

- Responsabilidad Económica: Crea estructuras empresariales sólidas
- Responsabilidad Ambiental: Reduce los impactos ambientales de la empresa.
- Responsabilidad Social: Mejora condiciones laborales y permite la participación en actividades con la comunidad

Finalmente se obtienen los siguientes resultados:

- Ahorro de costos,
- Empleados motivados,
- Clientes más satisfechos con mayor confianza en su proveedor ayudando a fidelización de los mismos
- Buenas relaciones con la comunidad donde se desenvuelve la empresa logrando aliados estratégicos importantes que serán el apoyo necesario para la entrega del servicio

TALLER

IMPLEMENTACIÓN DE RSE EN LA EMPRESA:

- Cómo implementar Sostenibilidad y RSE en la empresa
- Pasos para la implementación, manejo y control de RSE y Sostenibilidad empresarial
- Desarrollo del Plan de Acción
- Evaluación y Control.
- Comunicación externa

SOSTENIBILIDAD Y RSE:

- Protección al medio ambiente: Ahorro de Recursos, Reciclaje, Nuevas ideas
- Inversión social: Inclusión, Equidad, No Violencia, Desarrollo comunitario
- Una mirada a los proyectos en Ecuador



TARIFAS PARA TALLERES A LOS COLABORADORES EN SU EMPRESA **DESDE US\$ 549** (incluido IVA)

Las tarifas incluyen:

- Capacitador
- Material Audiovisual
- Material de Guía
- Certificado de Participación
- IVA

No incluye:

- Local o sitio para la capacitación
- Cualquier otro servicio no mencionado

PROMOCIÓN:

Por la confirmación de 2 talleres en diferentes módulos obtenga un 10% de descuento.

ASESORÍAS:

Consulte también por nuestras opciones de asesorías comerciales, mercadeo, servicio al cliente, manejo impacto ambiental y RSE.



www.ecuadorandbeyond.org
anamaria@ecuadorandbeyond.com
Cumbaya-Quito
+593 998311109 / 2-2890997