

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	COMERCIALIZACIÓN DE EVENTOS	Duración	30
		Específica	
Código	UF0076		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área Profesional	Turismo		
Certificado de profesionalidad	Creación y gestión de viajes combinados y eventos	Nivel	3
Módulo formativo	Gestión de eventos	Duración	150
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Planificación, organización y control de eventos	Duración	90
	Gestión de protocolo (Transversal)		30

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP1. de la UC1056\_3: GESTIONAR EVENTOS

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

##### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Definir y posicionar ofertas de eventos que contemplen distintos segmentos de mercado y sus necesidades específicas, teniendo en cuenta ventajas competitivas e identificando las vías de comercialización más adecuadas.

CE1.1 Analizar la oferta y demanda de turismo de reuniones o eventos en un mercado o segmento concreto, identificando y caracterizando su público objetivo y las oportunidades de posicionar una oferta.

CE1.2 Utilizar las fuentes de información sobre convocatorias de eventos y determinar los colectivos a los que se dirigen, identificando a sus promotores y los diferentes mecanismos que éstos emplean en la toma de decisión sobre destinos y sedes.

CE1.3 Identificar la información que debe obtenerse de los promotores sobre las especificaciones básicas del evento y las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora del mismo.

CE1.4 Elaborar propuestas específicas de organización de reuniones y eventos, ya sean genéricas o bajo supuestos de petición de clientes, describiendo sus características y el proceso de elaboración.

CE1.5 Identificar y aplicar técnicas de negociación con proveedores y clientes.

CE1.6 Redactar contratos de encargo de gestión de eventos y analizar sus características.

CE1.7 Definir estrategias de comercialización para diferentes ofertas genéricas de eventos, identificando y caracterizando los canales de distribución.

CE1.8 Diseñar acciones y soportes promocionales e instrumentos de captación adaptados a los diferentes tipos de eventos, adecuándolos a diferentes tipos de público objetivo

##### Contenidos

##### 1. Comercialización de la oferta de gestión de eventos

- La oferta de los destinos especializados.
- Vías y fórmulas de comercialización.
- La oferta de los organizadores de eventos. Marca corporativa e imagen
- Público objetivo.
- Canales de distribución. Soportes. Estrategias de distribución.
- Técnicas y estrategias de fidelización.
- Acciones y soportes promocionales.
- La oferta específica: características y presentación.
- Fuentes de información sobre eventos.

##### 2. Comunicación, atención al cliente y técnicas de venta y negociación en la gestión de eventos

- La comunicación interpersonal. Procesos. Barreras. Saber escuchar y preguntar.
- La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica.
- Necesidades humanas y motivación. El proceso decisorio. Las expectativas de los clientes.
- Tipología de clientes.
- La atención al cliente. Actitud positiva y actitud pro-activa. La empatía. Los esfuerzos discrecionales.
- Los procesos de ventas. Fases de la venta y técnicas aplicables. La venta telefónica.
- La negociación. Elementos básicos. La planificación de la negociación.
- Estrategias y técnicas.
- Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas. Procedimientos.

- Normativa.
- Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal.

## Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

### **Criterios de acceso**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Creación y gestión de viajes combinados y eventos.