

**Máster en Gestión de Ingresos y Marketing para Hoteles + Titulación
universitaria**



ÍNDICE

1 | Somos Educa
Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por las
que elegir Educa
Business School

7 | Programa
Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

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

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH 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. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School 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



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.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Máster en Gestión de Ingresos y Marketing para Hoteles + Titulación universitaria



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
5 ECTS

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Máster en Gestión de Ingresos y Marketing para Hoteles con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Marketing Hotelero con 5 Créditos Universitarios ECTS



EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX/XXXX/XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el aval de la Comisión, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNED (Plan Propio de Grado)



Descripción

Este master marketing hotelero ofrece al alumnado una formación especializada en la materia, acorde a las necesidades reales del mercado laboral. Si tienes interés en el sector turístico y quieres conocer las técnicas esenciales para la organización y dirección de empresas hoteleras, la gestión del marketing en el sector así como el revenue management aprovecha esta oportunidad. Realizando este marketing hotelero podrás desenvolverte de forma profesional en el ámbito del turismo, dirigir una empresa hotelera con total independencia y gestionar las campañas de marketing.

Objetivos

Los objetivos de este Máster en Marketing Hotelero son: - Desarrollar las competencias necesarias para abordar la dirección estratégica de PYME's. - Conocer los elementos que integran un plan de empresa y la dinámica de su diseño y desarrollo.. - Ofrecer las bases para realizar los procesos administrativos de la empresa, en concreto: Nóminas y Seguros Sociales, Contabilidad y facturación, Obligaciones fiscales. - Desarrollar las habilidades y destrezas necesarias para realizar un análisis de la situación de la empresa desde un sentido crítico. - Proporcionar la capacitación para poder asumir el trabajo cotidiano necesario en los procesos del punto 1, con el objeto de desarrollarlo con la mayor profesionalidad posible. - Integrar estas tareas de gestión en la planificación empresarial y toma de decisiones, mediante una visión global y correcto uso de la información acerca de la situación de la empresa respecto a las distintas áreas en que interviene el profesional. - Capacitar para desarrollar la dirección económico-financiera de una empresa hotelera utilizando herramientas financieras y de contabilidad avanzadas. - Aplicar técnicas de Revenue-Yield Management en el ámbito hotelero. - Desarrollar los métodos, sistemas y procedimientos más adecuados, para potenciar el talento y el desarrollo del conocimiento en la carrera profesional de un extranjero en dirección hotelera. - Analizar y gestionar el conocimiento e información en el ámbito de la dirección y gestión hotelera. - Analizar las

principales innovaciones en turismo. - Conocer al nuevo turista digital y el funcionamiento de los destinos inteligentes. - Crear una estrategia traveller journey y guest experience. - Aumentar el número de reservas gracias a metabuscadores como Tripadvisor, Trivago o Google Hotel Ads. - Aplicar las principales técnicas de revenue management. - Desarrollar una estrategia SEO y SEM para aumentar la visibilidad en Google e incrementar el número de reservas. - Generar una estrategia inbound con el marketing de contenidos, social media, analítica web, CRM y marketing Automation.

Para qué te prepara

El presente Master de Marketing Hotelero se dirige a aquellos responsables del sector turístico especializados en la gestión de reservas y alojamientos, así como para quienes desean dar un salto en su carrera y adaptarse a las nuevas demandas del viajero digital y no perder ventas.

A quién va dirigido

Gracias al Master Marketing Hotelero podrás entender al turista digital adaptando todas las estrategias de marketing al canal online logrando aumentar las reservas en el establecimiento e incrementar las ventas. Gracias al SEO, SEM, social media, inbound marketing, copywriting o técnicas de revenue management será más fácil lograr conectar con el potencial cliente y ofrecer una experiencia única antes, durante y después del alojamiento.

Salidas laborales

Con este Máster en Marketing Hotelero el alumno podrá ampliar sus conocimientos en el ámbito del marketing y la comunicación. Además, el alumno podrá desarrollar de manera profesional funciones dentro de la hostelería y el turismo así como la gestión hotelera.

TEMARIO

PARTE 1. LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EMPRESA, ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO

1. Las PYMES como organizaciones
2. Liderazgo
3. Un nuevo talante en la Dirección

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PLAN DE EMPRESA I. LA ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE MERCADO

1. Introducción
2. Utilidad del Plan de Empresa
3. La introducción del Plan de Empresa
4. Descripción del negocio. Productos o servicios
5. Estudio de mercado

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN DE EMPRESA II. PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL EN LA ÁREAS DE GESTIÓN COMERCIAL, MARKETING Y PRODUCCIÓN

1. Plan de Marketing
2. Plan de Producción

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PLAN DE EMPRESA III. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA, RR.HH RECURSOS FINANCIEROS

1. Infraestructura
2. Recursos Humanos
3. Plan Financiero
4. Valoración del Riesgo. Valoración del proyecto
5. Estructura legal. Forma jurídica

PARTE 2. GESTIÓN LABORAL Y RECURSOS HUMANOS

MÓDULO 1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS

1. Introducción
2. Concepto de planificación de Recursos Humanos
3. Importancia de la planificación de los Recursos Humanos: ventajas y desventajas
4. Objetivos de la planificación de Recursos Humanos
5. Requisitos previos a la planificación de Recursos Humanos
6. El caso especial de las Pymes
7. Modelos de planificación de los Recursos Humanos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE RR EN LA ORGANIZACIÓN. GESTIÓN POR COMPETENCIAS

1. Formación en la empresa. Desarrollo del talento
2. Marketing de la formación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Introducción
2. Comunicación interna
3. Herramientas de comunicación
4. Plan de comunicación interna
5. La comunicación externa
6. Cultura empresarial o corporativa
7. Clima laboral
8. Motivación y satisfacción en el trabajo

MÓDULO 2. GESTIÓN LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTRATOS I. LA RELACIÓN LABORAL

1. El contrato de trabajo: capacidad, forma, período de prueba, duración y sujetos
2. Tiempo de trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTRATOS II. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

1. Tipologías y modalidades de contrato de trabajo
2. Contratos de trabajo de duración indefinida
3. Contratos de trabajo temporales
4. Contrato formativo para la obtención de la práctica profesional
5. Contrato de formación en alternancia

UNIDAD DIDÁCTICA 6. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL. RÉGIMEN GENERAL

1. Introducción. El Sistema de Seguridad Social
2. Regímenes de la Seguridad Social
3. Régimen General de la Seguridad Social. Altas y Bajas

UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE NÓMINAS Y COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL

1. El Salario: elementos, abono, SMI, pagas extraordinarias, recibo y garantía
2. Cotización a la Seguridad Social
3. Retención por IRPF
4. Relación de ejercicios resueltos: Bases y tipos de contingencias

PARTE 3. GESTIÓN CONTABLE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

MÓDULO 1. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD

1. Introducción a la contabilidad
2. La dualidad de la contabilidad

3. Valoración contable
4. Anotación contable
5. Los estados contables
6. El patrimonio de la empresa
7. Normativa: Plan General Contable

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL EJERCICIO CONTABLE

1. Planteamiento caso práctico
2. Balance de situación inicial
3. Registro de las operaciones del ejercicio
4. Ajustes previos a la determinación del beneficio generado en el ejercicio
5. Balance de sumas y saldos
6. Cálculo del resultado: beneficio o pérdida
7. Asiento de cierre de la contabilidad
8. Cuentas anuales
9. Distribución del resultado

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARCO CONCEPTUAL Y PRINCIPIOS

1. Principios de la contabilidad
2. Valoración de la contabilidad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTABILIZACIÓN DE GASTOS E INGRESOS

1. Diferenciación de pagos y cobros
2. Diferenciación de gastos e ingresos
3. Cuentas del grupo 6 y 7
4. Cálculo del resultado contable
5. Contabilización de los gastos
6. Contabilización de los ingresos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTABILIZACIÓN DEL INMOVILIZADO

1. Definición del inmovilizado
2. Integrantes del inmovilizado material
3. Integrantes del inmovilizado intangible
4. Contabilización del inmovilizado
5. Amortización y deterioro

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES DE TRÁFICO

1. Definición de operaciones de tráfico y clasificación
2. Contabilizar operaciones con clientes y deudores
3. Contabilizar operaciones con proveedores y acreedores
4. Débitos por operaciones no comerciales

MÓDULO 2. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONCEPTOS BÁSICOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción
2. El trabajo
3. La salud
4. Efectos en la productividad de las condiciones de trabajo y salud
5. La calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LOS RIESGOS PROFESIONALES ASOCIADOS A CLÍNICAS, CENTROS MÉDICOS Y HOSPITALES

1. Introducción
2. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad
3. Riesgos higiénicos
4. Riesgos ergonómicos
5. Absentismo, rotación y riesgos psicosociales asociados al sector
6. El acoso psicológico en el trabajo
7. El estrés laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 9. MARCO NORMATIVO BÁSICO EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. DERECHOS Y DEBERES

1. Normativa
2. Normativa de carácter internacional. Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.)
3. Normativa Unión Europea
4. Normativa Nacional
5. Normativa Específica
6. Derechos, obligaciones y sanciones en Prevención de Riesgos Laborales
7. Empresarios (Obligaciones del empresario)
8. Responsabilidades y Sanciones
9. Derechos y obligaciones del trabajador
10. Delegados de Prevención
11. Comité de Seguridad y Salud

PARTE 4. ADMINISTRACIÓN FISCAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL DERECHO TRIBUTARIO

1. El Tributo
2. Hecho imponible
3. Sujeto pasivo
4. Determinación de la deuda tributaria
5. Contenido de la deuda tributaria
6. Extinción de la deuda tributaria

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS I

1. Introducción
2. Elementos del impuesto
3. Rendimientos del trabajo

4. Rendimientos de actividades económicas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS II

1. Rendimientos de capital inmobiliario
2. Rendimientos de capital mobiliario
3. Ganancias y pérdidas patrimoniales
4. Regímenes especiales: imputación y atribución de rentas
5. Liquidación del impuesto
6. Gestión del Impuesto

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO

1. Naturaleza del impuesto
2. Hecho imponible
3. Operaciones no sujetas y operaciones exentas
4. Lugar de realización del hecho imponible
5. Devengo del impuesto
6. Sujetos pasivos
7. Repercusión del impuesto (Art. 88 LIVA)
8. Base imponible
9. Tipos de Gravamen
10. Deducción del impuesto
11. Gestión del Impuesto
12. Regímenes especiales

UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES

1. Naturaleza y ámbito de aplicación
2. Hecho imponible
3. Sujeto Pasivo
4. Base imponible
5. Periodo impositivo y devengo del impuesto
6. Tipo impositivo
7. Bonificaciones y Deducciones
8. Regímenes especiales. Empresas de reducida dimensión
9. Régimen especial de las fusiones y escisiones
10. Régimen fiscal de determinados contratos de arrendamiento financiero
11. Otros regímenes especiales
12. Gestión del impuesto

PARTE 5. YIELD REVENUE MANAGEMENT EN EL SECTOR HOTELERO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA

1. Concepto y tipología del entorno
2. Análisis del entorno general PEST/EL
3. Análisis del entorno específico
4. Análisis de PORTER

5. Grado de rivalidad existente entre los competidores
6. Amenaza de entrada de nuevos competidores
7. Amenaza de productos sustitutivos
8. Poder de negociación de los clientes
9. Poder de negociación de los proveedores

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DEFINICIÓN Y DELIMITACIÓN DEL MERCADO RELEVANTE

1. El entorno de las Organizaciones
2. El mercado: Concepto y delimitación
3. El mercado de servicios

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGMENTACIÓN Y POSICIONAMIENTO DEL MERCADO

1. Importancia de la segmentación del mercado en la estrategia de las organizaciones
2. Los criterios de segmentación de mercados de consumo e industriales Requisitos para una segmentación eficaz
3. Las estrategias de cobertura del mercado
4. Estudios de mercado
5. Ámbitos de aplicación del estudio de mercados
6. Tipos de diseño de la investigación de los mercados
7. Segmentación de los mercados
8. Tipos de mercado
9. Posicionamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ¿QUÉ ES EL REVENUE MANAGEMENT?

1. Historia y orígenes del Revenue Management
2. El concepto de Revenue Management
3. Diferencias entre Yield Management y Revenue Management
4. El Revenue Management en el organigrama de la empresa
5. Los ratios
6. Interpretación de ratios

UNIDAD DIDÁCTICA 5. BENCHMARKING Y ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

1. Concepto, importancia y etapas del Benchmarking
2. Clasificación de las técnicas benchmarking
3. Selección del grupo competitivo
4. Evaluación de nuestra competencia
5. Ventajas y desventajas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. POLÍTICA DE GESTIÓN DE VENTAS

1. Upselling
2. Cross-selling
3. Overbooking
4. Canales de distribución

UNIDAD DIDÁCTICA 7. FORECASTING Y ESTRATEGIAS DE REVENUE MANAGEMENT

1. Concepto y aplicación del Forecasting
2. Análisis y gestión del valor de los clientes
3. El calendario de demanda
4. Plan estratégico

UNIDAD DIDÁCTICA 8. MÉTRICA Y FIJACIÓN DE PRECIOS EN REVENUE MANAGEMENT

1. Medición de la eficacia del Revenue Management
2. Gestión de costes y precio
3. Criterios de distribución de costes
4. El pricing: fijación estratégica de precios
5. Aplicaciones informáticas del Revenue Management

UNIDAD DIDÁCTICA 9. APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA ESTRATEGIA DE REVENUE

1. Proceso de implantación de la estrategia de Revenue
2. Herramientas necesarias
3. Seguimiento y reuniones de control del plan de Revenue

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ESTRATEGIAS DE YIELD MANAGEMENT

1. Concepto de Yield Management
 1. - Principales ámbitos de aplicación del Yield Management
 2. - La relación entre el Yield Management y el marketing
2. Características del Yield Management
3. Fórmulas de Yield Management
4. Beneficios y dificultades del Yield Management
 1. - Principales beneficios que reporta el Yield Management
 2. - Principales dificultades para la aplicación del Yield Management

PARTE 6. MARKETING HOTELERO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INNOVACIÓN DIGITAL EN TURISMO

1. Introducción a la innovación digital en turismo
2. Tendencias de la transformación digital del turismo.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL TURISTA DIGITAL Y DESTINOS INTELIGENTES

1. Introducción al turismo digital y a los destinos inteligentes
2. El turista digital
3. Destinos Inteligentes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRAVELLER JOURNEY Y GUEST EXPERIENCE

1. Introducción a traveller journey y guest experience

UNIDAD DIDÁCTICA 4. METABUSCADORES: TRIPADVISOR, TRIVAGO Y GOOGLE HOTEL ADS

1. Introducción a los metabuscadores

2. Factores a tener en cuenta en los Metabuscadores.
3. Tripadvisor
 1. - ¿Cómo funciona?
4. Trivago
 1. - ¿Cómo funciona?
5. Google Hotel Ads
 1. - ¿Cómo funciona?

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE REVENUE MANAGEMENT

1. ¿Qué es el Revenue Management?
2. Upselling
3. Cross- Selling
4. Overbooking
5. Forecasting

UNIDAD DIDÁCTICA 6. SEO Y SEM

1. Introducción a SEO y SEM
2. SEO
3. SEM

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INBOUND MARKETING Y MARKETING DE CONTENIDOS

1. Inbound Marketing
2. Marketing de Contenidos
3. Diferencia y relación entre Inbound Marketing y Marketing de Contenidos.
4. Estrategias de Inbound Marketing para Hoteles

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ESTRATEGIA DE SOCIAL MEDIA PARA HOTELES

1. La importancia del Social Media para hoteles
2. Estrategias Social Media para hoteles
3. Análisis de perfiles de redes sociales de hoteles

UNIDAD DIDÁCTICA 9. ANALÍTICA DIGITAL Y REPUTACIÓN ONLINE

1. Introducción a la analítica digital y reputación online
2. La importancia de la analítica digital para los hoteles
3. Google Analytics.
 1. - Informes de Audiencia
 2. - Informes de Adquisición
 3. - Informes de Comportamiento
4. Reputación online
 1. - Claves para que un hotel adquiriera una buena reputación.
 2. - Ventajas de la gestión de una reputación online.

UNIDAD DIDÁCTICA 10. SISTEMAS CRM Y MARKETING AUTOMATION

1. Sistema CRM (Customer Relationship Management)

1. - El papel del CRM en el Marketing de la empresa
 2. - Definición de estrategia CRM
 3. - Integración del CRM en la estrategia online
 4. - Elementos de un programa CRM
2. Marketing Automation
1. - Lead Nurturing
 2. - Lead Scoring

