

TEMARIO - GESTIÓN DE EVENTOS

Planificación, organización y control de eventos

1 El turismo de reuniones y su demanda de servicios especializados

- 1.1 Concepto y evolución histórica
- 1.2 Situación y tendencias como producto especializado del producto urbano
- 1.3 Características diferenciadas y específicas de este tipo demanda
- 1.4 Impactos en los destinos y en sus restantes productos turísticos
- 1.5 Incorporación a la cadena turística de servicios
- 1.6 Agentes turísticos específicos

2 Principales destinos turísticos nacionales e internacionales de turismo

- 2.1 Factores que determinan la especialización de un destino
- 2.2 Características y análisis comparativo de los principales destinos

3 Los eventos - su tipología y su mercado

- 3.1 Tipología de reuniones y eventos
- 3.2 El concepto de evento
- 3.3 El mercado de eventos - promotores, colaboradores y patrocinadores
- 3.4 La gestión de eventos como función emisora y como función receptora
- 3.5 Fases del proyecto de un evento

4 El evento como proyecto - planificación, presupuestación y organización

- 4.1 Fuentes y medios de acceso a la información
- 4.2 Criterios de selección de servicios, prestatarios e intermediarios
- 4.3 Negociación con proveedores
- 4.4 Infraestructuras especializadas para reuniones
- 4.5 Programación del evento - tipología de actos según el evento
- 4.6 Programación de la logística y los recursos humanos
- 4.7 Programación de ofertas pre y post eventos
- 4.8 Gestión de espacios comerciales y de patrocinios
- 4.9 Presidencias honoríficas y participación de personalidades
- 4.10 Confección de cronogramas
- 4.11 Previsión de situaciones emergentes
- 4.12 Presupuestación del evento

5 Servicios requeridos en la organización de eventos

- 5.1 Servicios de alojamiento y restauración
- 5.2 Servicios y métodos de reproducción y proyección
- 5.3 Servicios, modalidades y tecnologías para la traducción

- 5.4 Servicios y sistemas de montaje de stands y exposiciones
- 5.5 Secretaría técnica y secretaría científica
- 5.6 Servicios de animación cultural y producción de espectáculos
- 5.7 Transportes
- 5.8 Servicios de diseño, edición e impresión de materiales gráficos
- 5.9 Otros servicios requeridos en los eventos

6 Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de eventos

- 6.1 Tipos y comparación. programas a medida y oferta estándar

7 El evento como proyecto - organización

- 7.1 La organización del evento
- 7.2 Comités y secretarías - funciones y coordinación
- 7.3 Gestión de colaboradores y patrocinios
- 7.4 Soportes y medios para ofrecer información del evento
- 7.5 Difusión del evento y captación de participantes
- 7.6 Estructura organizativa de un equipo de gestión de eventos
- 7.7 Funciones y responsabilidades

8 El evento como proyecto - dirección y control

- 8.1 Control de inscripciones
- 8.2 Control de cobros
- 8.3 Confirmaciones de inscripción, asignación de espacios
- 8.4 Protección de datos personales
- 8.5 Documentación del evento
- 8.6 Procesos administrativos y contables
- 8.7 Coordinación
- 8.8 Control post evento
- 8.9 Documentos de control del evento
- 8.10 El informe final del evento
- 8.11 Cuestionario: cuestionario de evaluación

Comercialización de eventos

1 Comercialización de la oferta de gestión de eventos

- 1.1 La oferta de los destinos especializados
- 1.2 Vías y fórmulas de comercialización
- 1.3 La oferta de los organizadores de eventos
- 1.4 Público objetivo
- 1.5 Canales de distribución. soportes. estrategias de distribución
- 1.6 Técnicas y estrategias de fidelización
- 1.7 Acciones y soportes promocionales
- 1.8 Fuentes de información sobre eventos

2 Comunicación, atención al cliente y técnicas de venta y negociación

- 2.1 La comunicación interpersonal
- 2.2 La comunicación telefónica
- 2.3 Necesidades humanas y motivación. el proceso decisorio
- 2.4 Tipología de clientes
- 2.5 La atención al cliente. actitud positiva y actitud pro-activa
- 2.6 Los procesos de ventas. fases de la venta y técnicas aplicables
- 2.7 La negociación. elementos básicos
- 2.8 Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal
- 2.9 Cuestionario: cuestionario de evaluación

Gestión de protocolo

1 Eventos y protocolo

- 1.1 El concepto de protocolo
- 1.2 Clases de protocolo
- 1.3 Descripción de las razones y aplicaciones más habituales
- 1.4 Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
- 1.5 Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal
- 1.6 El protocolo aplicado a la restauración
- 1.7 Cuestionario: cuestionario de evaluación