

REGLA NÚMERO 1: "CONOCER AL PERSONAL". CREACIÓN DEL BUYER PERSONA Y CUSTOMER JOURNEY

PLAN DE FORMACIÓN DE TURISMO DE NAVARRA / NAFARROAKO TURISMOKO FORMAKUNTZA PLANA

La base de toda acción de comercialización y venta es conocer qué desea la clientela para poder satisfacerlo con nuestro producto. En este curso aprenderemos a crear un prototipo de cliente y diseñar una experiencia de compra turística.

MODALIDAD

On line

DURACIÓN

4 horas 9:30 - 11:30 h

FECHAS

18 y 25 de abril de 2023

DOCENTE

Puy Trigueros Labeaga: Experta en marketing turístico y digital con experiencia como responsable de comunicación de La Rioja y Navarra. Además, es consultora y formadora especializada en turismo y marketing digital www.linkedin.com/in/puytrigueros

+ INFO

turismo.formacion@navarra.es



PLAN DE FORMACIÓN
DE TURISMO DE NAVARRA
DE 10.0
NAFARROAKO TURISMOKO
FORMAKUNTZA PLANA
BIKAIN.O



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

Gobierno
de Navarra



Nafarroako
Gobernua



AGENDA
2030

OBJETIVOS DEL CURSO

- Mejorar el conocimiento de la clientela y su forma de contratar para mejorar la comercialización on line de productos turísticos.
- Conocer qué es un Buyer persona para aplicarlo en mi negocio turístico.
- Aprender a conocer el recorrido del usuario turístico desde que le surge la necesidad de comprar un producto o servicio turístico hasta que realiza la adquisición.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Por qué es necesario conocer a nuestra clientela turística
2. Definición del Buyer persona
 - a. Quién es mi cliente actual
 - b. Qué le gusta, qué le seduce...
 - c. Qué servicios necesita
 - d. Cómo es mi cliente potencial ¿Qué clientela quiero atraer?
 - e. Herramientas de investigación y recursos
3. Definición del Customer Journey
 - a. Cómo decide el destino
 - b. Dónde busca la información
 - c. Cómo viaja
 - d. Cómo decide el servicio
 - e. Cómo compra
 - f. Cómo comparte, recomienda, se queja...

METODOLOGÍA

A lo largo del curso revisaremos de forma interactiva y con participación del alumnado todos los apartados del índice de contenidos realizando en la primera sesión una jornada de conceptos teóricos y en la segunda un taller práctico basado en negocios turísticos concretos.



➤ **DESTINATARIOS/AS**
Colectivo profesional turístico
(Alojamiento, Restauración, Empresas de servicios turísticos, Empresas de intermediación) y Entidades públicas (Agencias de Desarrollo Local, Consorcios Turísticos, Asociaciones).

➤ **NÚMERO MÁXIMO DE ASISTENTES**
Número máximo de participantes: 50

➤ **ADJUDICACIÓN DE PLAZAS**
Es necesario inscribirse previamente en el enlace proporcionado. En el supuesto que existan más solicitudes que plazas, se realizará un sorteo para su asignación.

➤ **REQUISITOS PREVIOS PARA PARTICIPAR**
No son necesarios requisitos ni conocimientos previos.