

DIPLOMADO EN MARKETING Y VENTAS EN EMPRESAS HOTELERAS Y GASTRONÓMICAS



DESCRIPCIÓN DEL DIPLOMADO

El Diplomado en Marketing y Ventas en Empresas Hoteleras y Gastronómicas de Universidad de Las Américas es una respuesta a la necesidad de profesionalización y especialización en un sector en constante evolución.

Equipará a los participantes con habilidades en marketing y conocimientos esenciales para gestionar estrategias de venta de manera efectiva y así promover sus negocios y satisfacer las demandas del consumidor moderno, asegurando así el éxito y la sostenibilidad de las empresas de la industria hotelera y de restauración.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- RAA1: Proporcionar a los participantes las herramientas y conocimientos en los distintos ámbitos del marketing para enfrentar los desafíos específicos del sector gastronómico.
- RAA2: Identificar la innovación y la mejora continua en las empresas gastronómicas y hoteleras mediante la adopción de las mejores prácticas de marketing digital e IA.
- RAA3: Conocer estrategias y fórmulas para la creación de valor en mercados de la industria gastronómica y hotelera.
- RAA4: Conocer estrategias para determinar el tipo de gestión de venta en el mercado gastronómico y hotelero.
- RAA5: Conocer experiencias en empresas hoteleras, alimentos y bebidas para la planificar toma de decisiones.

A QUIÉN SE DIRIGE

- Ejecutivo/as de venta y/o chefs de hoteles, centros de evento, que tengan a su cargo la oferta de eventos y manifestaciones.
- Profesionales del sector de eventos gastronómicos.
- Administradores, dueños de restaurantes que requieran complementar y/o actualizar su desarrollo profesional en herramientas de marketing y ventas.

METODOLOGÍA

El diplomado se realizará en un formato en línea sincrónico mediante una plataforma de videoconferencia Zoom, y se utilizará la plataforma de gestión de aprendizaje institucional. Este formato en línea facilita la interacción en tiempo real entre los participantes y el instructor, promoviendo el intercambio de ideas y colaboración. Las sesiones serán dirigidas por el instructor, quien ilustrará los conceptos y herramientas con ejemplos prácticos. Se alentará la participación activa de los estudiantes para resolver dudas y compartir experiencias.



CONTENIDOS

Marketing para el Canal Horeca

La asignatura de Marketing para el sector gastronómico está diseñada para proporcionar a los estudiantes una comprensión profunda de las estrategias y tácticas de marketing específicas para el sector de la gastronomía.

- 1º Tema: Principios de marketing en servicios para el Canal Horeca.
- 2º Tema: Fundamentos de la planificación de servicios hoteleros y gastronómicos.
- 3º Tema: Análisis de mercado gastronómico, turístico y hotelero, de acuerdo con necesidades y tendencias de este.
- 4º Tema: Elección de canales de distribución efectivos para la promoción de servicios gastronómicos y hoteleros (uso de herramientas de marketing digital).
- 5º Tema: Mix de Marketing asociado al Canal Horeca.

Gestión comercial, marketing +IA para el Canal Horeca

La asignatura Gestión comercial, marketing + IA para el Canal Horeca combina la comprensión de principios comerciales y de marketing tradicionales con el uso de Inteligencia Artificial (IA) para optimizar las estrategias de negocios gastronómicos y hoteleros.

- 1º Tema: Principios y funciones de la gestión comercial en el Canal Horeca.
- 2º Tema: Técnicas de comercialización y ventas del servicio de alimentos y bebidas.
- 3º Tema: Tendencias actuales y requerimiento de mercado para empresas del sector gastronómico y hotelero.
- 4º Tema: Principales tecnologías y herramientas de IA: canales de marketing digital que apoyan la gestión comercial.
- 5º Tema: Análisis de datos y toma de decisiones: Google Analytics, Tableau, y otras herramientas.

Estrategia y creación de valor en empresas hoteleras y gastronómicas.

La asignatura de Estrategia y creación de valor en mercados empresas hoteleras y gastronómicas está enfocada en proporcionar a los estudiantes los conocimientos y habilidades necesarios para desarrollar estrategias empresariales que generen valor en diversos mercados del sector gastronómico y hotelero.

- 1º Tema: Importancia de la estrategia empresarial aplicada a las empresas hoteleras y gastronómicas.
- 2º Tema: Diferencia entre estrategia y táctica.
- 3º Tema: Análisis del entorno y la competencia.
- 4º Tema: Relación entre creación de valor y ventaja competitiva.
- 5º Tema: Desarrollo de estrategias competitivas y creación de valor a través de la innovación.

Gestión de ventas de servicios para empresas del Canal Horeca.

Esta asignatura está diseñada para proporcionar a los estudiantes una comprensión profunda de las técnicas y estrategias necesarias para gestionar eficazmente una organización y optimizar su proceso de ventas.

- 1º Tema: Importancia de la integración de gestión y ventas para el éxito empresarial en Canal Horeca.
- 2º Tema: Análisis de mercado y selección del mercado objetivo.
- 3º Tema: Habilidades de un equipo de venta de servicios exitoso.
- 4º Tema: Plan de ventas, ejecución del proceso de ventas: prospección, contacto, presentación, manejo de objeciones, cierre y seguimiento.
- 5º Tema: Técnicas de venta consultiva, ventas cruzadas y upselling/Estrategias de negociación y cierre de ventas.
- 6º Tema: Impacto de la tecnología y la digitalización en la gestión y ventas/Innovaciones en productos, servicios y procesos de ventas en el Canal Horeca.

Gestión de Experiencias en empresas hoteleras y alimentos y bebidas

La asignatura Gestión de experiencias en empresas hoteleras y de alimentos y bebidas del está diseñada para proporcionar a los estudiantes una comprensión integral de cómo diseñar, implementar y gestionar experiencias excepcionales para los clientes en los sectores de la hotelería y la gastronomía.

- 1º Tema: Cumplimiento de estándares en la industria versus la experiencia del cliente. (Definición de experiencia del cliente).
- 2º Tema: Importancia de la gestión de experiencias en hotelería y gastronomía.
- 3º Tema: Factores que influyen en la percepción del cliente.
- 4º Tema: El papel de las emociones y las expectativas.
- 5º Tema: Técnicas de atención y servicio en el sector de alimentos y bebidas.



EQUIPO DOCENTE

Marcelo Sanzana

Ingeniero civil industrial, y Magíster en Gestión Educacional, Universidad Nacional Andrés Bello. Marketing e Implementación de Estrategias Digitales, Universidad politécnica de Cataluña. Barcelona. Docente en Universidad de Las Américas, DUOC UC e INACAP.

REQUISITOS DE ADMISIÓN

- Foto de cédula de identidad por ambos lados.
- Completar Ficha de Inscripción.
- Foto de Título o Certificado de Título.



INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inicio

Mayo 2025

Fecha de término

Agosto 2025

Cantidad de horas

108 horas totales

Modalidad

Online Sincrónico

Días y horarios de clase

Lunes, miércoles y viernes de 19:15 a 22:30 horas
/ incluye 1 break de 15 min.

CONTÁCTANOS



econtinua.udla.cl



econtinua@udla.cl

