

Seminario

Centro para la Excelencia en los Servicios (CESER)

TURISMO

“Nuevas respuestas para nuevos desafíos”

Málaga, 30 de Septiembre de 2015

DISEÑO ACADÉMICO



La demanda turística en 2016: Cómo buscar una mayor rentabilidad cuando la diferenciación socio-demográfica ya no es suficiente

CONFERENCIA-COLOQUIO

D. Manuel Butler Halter, Ex Presidente European Travel Commission

Prof. Coordinador: Marisa Martínez



La sostenibilidad como garantía de futuro

CASO MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL Y LA SOSTENIBILIDAD COMO PILAR ESTRATÉGICO: EL PROYECTO CALVIÁ BEACH

D^a Lourdes Ripoll, Senior Vice President Estrategia y Sostenibilidad Meliá Hotels

Prof. Miguel Angel Llano



La evolución del “Low Cost”

CASO VUELING: DE CERO A CIEN EN DIEZ AÑOS

Ponente: Por confirmar

Prof. Marisa Martínez



La satisfacción del cliente interno y la cultura del “win-win” como ventajas competitivas sostenibles en el tiempo

CONFERENCIA-COLOQUIO

D. José Guillermo Díaz Montañés, CEO Artiem Fresh People Hotels y Presidente-Fundador Instituto Tecnológico Hotelero

Prof. Coordinador: Miguel Angel Llano

CLAUSTRO



Profesores: Miguel Angel Llano y Marisa Martínez

Nota: El presente diseño constituye un avance de contenidos. Algunos Casos y ponentes están pendientes de confirmación definitiva. Este avance de contenidos está sujeto a cambios y modificaciones por necesidades o criterios académicos, imprevistos de agenda de última hora de los ponentes u otras dificultades operativas.

Los datos más recientes señalan al turismo como uno de los motores que impulsan la recuperación económica de nuestro país. Tras seis años de crisis, el año 2014 nos trajo un incipiente crecimiento económico, una tímida recuperación del consumo y perspectivas más optimistas para el sector, que parecen reforzarse en 2015. No obstante, nuestro mercado sigue siendo maduro y habrá que luchar para crecer y ser más rentable, con un entorno cada vez más global y de sobreoferta, donde el cliente parece que se ha acostumbrado a tener el precio como prioridad. Por ello, es cada vez más necesario poner el énfasis en el cliente, en la capacidad de generar y capturar valor, centrándonos en los aspectos de servicio.

OBJETIVOS DEL SEMINARIO

Este seminario es un foro de debate, para reflexionar y extraer conclusiones prácticas sobre las tendencias que cotizan al alza en el sector turístico internacional. La diferenciación, competitividad y sostenibilidad son claves en este sector, pero... ¿Cómo se están llevando a la práctica estos conceptos?

Nos centraremos en 4 prioridades clave para impulsar el negocio, el crecimiento y la rentabilidad de las empresas del sector:

1. La aproximación al cliente externo con una oferta individualizada (*Customización*)
2. La realidad del modelo de negocio del "Turismo sostenible"
3. Análisis y evolución del fenómeno "Low cost": Low cost/right quality
4. Aproximación al cliente interno con una propuesta de valor actualizada

Además, el seminario permitirá intercambiar experiencias, detectar oportunidades de negocio, y relacionarse con un grupo de personas con intereses comunes.

DIRIGIDO A

A empresarios y directivos con amplia experiencia profesional, que ocupan puestos de máxima responsabilidad en empresas relacionadas con el sector turístico, tanto en el ámbito nacional como internacional:

- Hotelería
- Ocio y entretenimiento
- Transportes y logística
- Restauración
- Otros sectores auxiliares

FECHA Y LUGAR DE CELEBRACIÓN

Miércoles, 30 de Septiembre de 2015 (09:45h. a 19:00h.)

Instituto Internacional San Telmo. Avda. Carlos Haya 165, 2910 Málaga.

DERECHOS DE INSCRIPCIÓN

- 350 €
- 250 € Antiguos Alumnos miembros de la Agrupación

Plazas limitadas

Incluye material, cafés y almuerzo.

METODOLOGÍA

Método del Caso y Conferencias-Coloquio.

Se estudiarán y discutirán dos Casos de empresas del sector turístico, elaborados "ad hoc" para su estreno en este Seminario.

Contaremos con la presencia de ponentes invitados.

Imprescindible el estudio individual previo de los Casos

INSTITUTO INTERNACIONAL SAN TELMO

El Instituto Internacional San Telmo, que cuenta con diferentes líneas de investigación (Agroalimentaria, Instituciones Sociales, Empresa Familiar y Mejora Continua), siendo consciente de la importancia del sector de los Servicios en la economía nacional y mundial, inaugura el Centro de Estudios para la Excelencia en los Servicios (CESER) para profundizar en aquellos temas de interés común de aquellas empresas cuya propuesta de valor al cliente, recaiga sustancialmente en aspectos de su servicio. El diseño de este seminario es fruto del trabajo de investigación y escritura de Casos de empresas del sector y otros "stakeholders" del sector turístico.

