

**Interreg**  
POCTEFA



**TUHUESCA**  
TURISMO PROVINCIA HUESCA



Proyecto EFA120/15 "PYRÉNÉES TRIP" financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional

# ***Plan de Formación Proyecto Pirineos Road Trip***



Proyecto EFA120/15 "PYRÉNÉES TRIP" financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional

## Taller 1: Innovación en la atención al cliente.

---

### Objetivos:

- Revisar los aspectos más importantes durante la atención al cliente.
- Comprender los momentos de atención al cliente.

### Contenidos:

¿De qué depende la satisfacción del cliente?

¿Cuáles son las nuevas características del cliente?

¿Qué beneficios proporciona una buena atención al cliente?

¿Cuáles son las razones por las que se pierden los clientes? ¿Cómo identificar sus necesidades?

¿Cuáles son las barreras que nos permiten dar un buen servicio?

¿Cómo formar un buen equipo de atención al cliente?

¿Podemos hablar de una tipología de cliente?

¿Cómo manejar un cliente molesto?

¿Qué debo y no debo decir?

¿Cómo empatizar más y mejor con los clientes?

### Lugares y Fechas:

Jaca, 10 de diciembre de 10.00 H a 14.00 H

Ainsa, 11 de diciembre de 10.00 H a 14.00 H.

**Plazas:** Hasta un máximo de 15 alumnos por riguroso orden de inscripción.



Proyecto EFA120/15 "PYRÉNÉES TRIP" financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional

## Taller 2: Como usar la Red Social Facebook en la empresa turística (nivel medio)

---

### Objetivos:

- 1.- Aprender las funcionalidades de la red social Facebook al servicio de la empresa turística.
- 2.- Aprender a comunicar con propósito en el entorno de Facebook.

### Contenidos:

- El poder de Facebook en el marketing Digital
- ¿Todas las empresas tienen que estar en Facebook?
- Formas de estar en Facebook\*
- Creación y gestión de páginas de empresa
- Aplicaciones útiles para empresas
- Herramientas de gestión y control
- Creación de ads
- Creación de eventos
- Prácticas de creación de páginas de Facebook

### Lugares y Fechas:

- Jaca, 11 de diciembre de 10.00 H a 14.00 H
- Ainsa, 12 de diciembre de 10.00 H a 14.00 H

**Plazas:** Hasta un máximo de 12 alumnos por riguroso orden de inscripción.



Proyecto EFA120/15 "PYRÉNÉES TRIP" financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional

## Taller 3: Como usar la Red Social Facebook en la empresa turística (nivel avanzado)

---

### Objetivos:

- 1.- Aprender a utilizar Facebook para comunicar con nuestros clientes.
- 2.- Aprender a crear marca y estrategia de comunicación en Facebook.

### Contenidos:

- Estrategia on y off line en Facebook
- Formas de estar en Facebook\*
- Gestión del Panel de Administrador
- Optimización página Facebook
- Añadir pestañas a nuestra página de Facebook
- Fomentar Reseñas
- Cómo publicar videos en Facebook
- Tipos de formatos para publicar la secuencia de fotos
- Gestión de concursos en Facebook
- Facebook Ads
- Practicas con Facebook. Se resolverán dudas.

### Lugares y Fechas:

- Jaca, 11 de diciembre de 16.00 H a 20.00 H
- Ainsa, 12 de noviembre de 16.00 H a 20.00 H

### Plazas:

Hasta un máximo de 12 alumnos por riguroso orden de inscripción.



Proyecto EFA120/15 "PYRÉNÉES TRIP" financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional

## Taller 4: Uso de la creatividad en la atención al cliente.

---

### Objetivos:

- Comprender la importancia de la creatividad e innovación en la atención al cliente.
- Resolver con acierto las circunstancias de relación con el cliente.

### Contenidos:

La calidad del servicio al cliente radica fundamentalmente en la atención que se le proporciona, algo en lo que la creatividad y la innovación es posible y deseable.

. ¿Qué se entiende por creatividad e innovación en la atención al cliente?

. ¿Cuáles son las claves para que la atención al cliente sea innovadora?

¿Cuál es la cultura de las propuestas innovadoras?

. ¿Cuáles son los principales enemigos de la creatividad?

. ¿Cuáles son las atenciones, los servicios, las ideas pequeñas y sencillas, pero acogedoras, que quedarán grabadas en la memoria de los clientes y nos harán diferentes?

Todas estas preguntas serán tratadas de forma concreta en el taller.

A partir de las demandas de los diferentes clientes, de la comprensión de su comportamiento y sus necesidades, se puede redactar una lista de ideas, esbozar y proponer algunas recetas que cada uno pueda innovar en sus propuestas con creatividad.

### Lugares y Fechas:

Jaca, 12 de diciembre de 16.00 H a 20.00 H.

Ainsa, 13 de diciembre de 16.00 H a 20.00 H



Proyecto EFA120/15 "PYRÉNÉES TRIP" financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional

## Taller 5: Como usar la Red Social Twitter en la empresa turística (nivel medio)

---

### Objetivos:

- 1.- Aprender las funcionalidades de la red social twitter al servicio de la empresa turística.
- 2.- Aprender a comunicar con propósito en el entorno de twitter.

### Contenidos:

- Lenguaje de Twitter. Códigos de conducta.
- Usos para la empresa.
- Cómo optimizar la cuenta de Twitter
- ¿Qué son, cómo se crean y para qué sirven las listas en Twitter?
- ¿Qué es la fijación de tuits?
- Hilos de conversación, momentos, encuestas
- Práctica en todo momento con los asistentes, tanto para crear una cuenta en Twitter como para hacer ejercicios con la cuenta.

### Lugares y Fechas:

- Jaca, 13 de diciembre de 10.00 H a 14.00 H
- Ainsa, 14 de diciembre de 10.00 H a 14.00 H

### Plazas:

Hasta un máximo de 12 alumnos por riguroso orden de inscripción.



Proyecto EFA120/15 "PYRÉNÉES TRIP" financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional

## Taller 6: Como usar la Red Social Twitter en la empresa turística (nivel avanzado)

---

### Objetivos:

- 1.- Aprender a utilizar Twitter para comunicar con nuestros clientes.
- 2.- Aprender a crear marca y estrategia de comunicación en Twitter.

### Contenidos:

- Lenguaje de Twitter. Códigos de conducta.
- Estrategias para generar interacción con nuestros seguidores/clientes
- Estrategia de comunicación en Twitter
- Estrategia para generar interacción
- Planificación de contenido
- Cómo crear una marca en Twitter
- ¿Qué tipo de audiencias nos podemos encontrar en Twitter?

### Lugares y Fechas:

- Jaca, 13 de diciembre de 16.00 H a 20.00 H
- Ainsa, 14 de diciembre de 16.00 H a 20.00 H

### Plazas:

Hasta un máximo de 12 alumnos por riguroso orden de inscripción.



Proyecto EFA120/15 "PYRÉNÉES TRIP" financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional

## Taller 7: Como usar la Red Social Instagram en la empresa turística

---

### Objetivos:

- 1.- Aprender a utilizar Instagram para comunicar con nuestros clientes.
- 2.- Aprender a crear marca y estrategia de comunicación en Instagram.

### Contenidos:

- Introducción a Instagram
- Instagram es un canal increíble para....
- Tendencias en Instagram
- Creación de una galería atractiva
- Instagram para empresas
- Cómo ganar seguidores en Instagram
- Herramientas para Instagram (edición de fotos)
- Ejemplos inspiradores
- "Call to action", llamada a la acción
- Instagram Ads (anuncios)

### Lugares y Fechas:

- Jaca, 14 de diciembre de 10.00 H a 14.00 H
- Ainsa, 13 de diciembre de 10.00 H a 14.00 H

### Plazas:

Hasta un máximo de 12 alumnos por riguroso orden de inscripción.



**Interreg**  
POCTEFA



**Proyecto EFA120/15 "PYRÉNÉES TRIP" financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional**

### **Tutorías:**

Para facilitar la implementación de los contenidos en las empresas de los contenidos trabajados en la formación, los alumnos dispondrán de tutorías personalizadas de 30 minutos por alumno. En el caso de que todos no las demanden y haya alumnos con mayor interés las sobrantes se reasignarán a los demandantes.

Las tutorías se realizarán en Jaca el martes 18 de diciembre de 10.00 a 14.00 y de la 15.30 a 19.30 y en Ainsa el miércoles 19 de diciembre de 10.00 a 14.00 y de la 15.30 a 19.30.