



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN MARKETING TURÍSTICO Y GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

FORMACIÓN PERMANENTE

WWW.INSTITUTOSERCA.COM



Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

Presentación del Programa

Especialízate con el Máster en Marketing Turístico y Gestión de la Experiencia del Cliente de Instituto Serca, una formación diseñada para profesionales que desean liderar estrategias comerciales y experienciales en uno de los sectores más dinámicos y competitivos de la economía global.

A lo largo del programa, abordarás desde el análisis del comportamiento del consumidor turístico y la investigación de mercados hasta la planificación estratégica de marketing, el branding de destinos, el revenue management y la distribución multicanal. Profundizarás en marketing digital, posicionamiento en buscadores, social media, storytelling turístico y gestión de la reputación online, herramientas imprescindibles en el entorno actual.

Además, te formarás en diseño de experiencias memorables, customer journey mapping, estrategias de fidelización, CRM y recuperación del servicio, complementando tu perfil con conocimientos en marketing aplicado a subsectores como hotelería, gastronomía, enoturismo o turismo cultural. La formación online te permitirá avanzar a tu ritmo mientras desarrollas competencias clave en sostenibilidad, ética e innovación, preparándote para afrontar los retos presentes y futuros del sector turístico.



Duración: 1.500 horas



Créditos: 60 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Analizar la estructura del sector turístico y los fundamentos psicológicos del consumidor, identificando los agentes del ecosistema empresarial y los factores motivacionales que condicionan el proceso de decisión de compra del viajero.
- ✓ Diseñar investigaciones de mercado aplicadas al turismo y comprender el entorno digital del sector, utilizando técnicas cuantitativas y cualitativas de recogida de datos junto con el análisis de tecnologías emergentes como big data, inteligencia artificial y destinos inteligentes.
- ✓ Elaborar planes estratégicos de marketing turístico, aplicando herramientas de diagnóstico del entorno competitivo y técnicas de segmentación, targeting y posicionamiento para la formulación de estrategias diferenciadas.
- ✓ Desarrollar estrategias de branding y gestión de marca turística, fundamentando la construcción de la identidad de marca, su narrativa y el place branding de destinos y organizaciones del sector.
- ✓ Dominar el proceso de diseño y gestión de productos turísticos y sus estrategias de precios, implementando metodologías de creación de la oferta, packaging experiencial y modelos de revenue management y pricing dinámico.
- ✓ Conocer los canales de distribución turística y las herramientas de comunicación integrada de marketing, desarrollando estrategias omnicanal que articulen medios tradicionales y digitales para la comercialización efectiva de productos y destinos.
- ✓ Planificar la estrategia de marketing digital turístico y la presencia web, implementando acciones de optimización de la conversión, marketing móvil, email marketing y automatización del ciclo de vida del cliente.
- ✓ Aplicar técnicas de posicionamiento en buscadores y publicidad digital en el sector turístico, gestionando campañas de SEO, SEM, display y publicidad programática orientadas a maximizar la visibilidad y el retorno de la inversión.
- ✓ Diseñar estrategias de social media marketing y marketing de contenidos para turismo, integrando la gestión de comunidades, el influencer marketing, el storytelling y el contenido generado por el usuario en un plan de comunicación coherente.



Programa Académico

- ✓ Comprender los fundamentos de la experiencia del cliente turístico y las técnicas de mapeo del customer journey, identificando las dimensiones de la experiencia memorable, los momentos de la verdad y los puntos de contacto clave a lo largo del recorrido del viajero.
- ✓ Saber llevar a cabo el diseño de experiencias turísticas y su medición sistemática, aplicando metodologías de design thinking, service design y gamificación junto con métricas como NPS, CSAT y programas de Voice of the Customer.
- ✓ Implementar estrategias de fidelización y sistemas CRM en organizaciones turísticas, desarrollando programas de lealtad, automatización de comunicaciones y personalización de ofertas basadas en la gestión integrada de datos del cliente.
- ✓ Dominar la gestión de quejas, la recuperación del servicio y la reputación online turística, diseñando protocolos de atención a reclamaciones y estrategias de monitorización, respuesta y construcción proactiva de la imagen digital.
- ✓ Diferenciar las estrategias de marketing aplicadas a subsectores turísticos específicos, adaptando las herramientas de comercialización a las particularidades del marketing hotelero, de destinos, turismo cultural, de naturaleza, gastronómico, enológico, de eventos y de bienestar.
- ✓ Fundamentar la integración de la sostenibilidad, la ética y la innovación en el marketing turístico, identificando prácticas de comunicación responsable, marcos normativos de protección al consumidor y tendencias tecnológicas disruptivas que configuran los escenarios futuros del sector.



Programa Académico

- ✓ Analiza la estructura, dinámica y marco regulatorio del sector turístico global, identificando las tipologías de empresas, productos y las transformaciones del mercado.
- ✓ Identifica los fundamentos psicológicos, motivacionales y emocionales que condicionan el proceso de decisión de compra del consumidor turístico y sus tendencias emergentes de comportamiento.
- ✓ Diseña investigaciones de mercado aplicadas al turismo, seleccionando técnicas de recogida de datos apropiadas e integrando sistemas de inteligencia de mercado para la toma de decisiones.
- ✓ Analiza el impacto de la transformación digital y las tecnologías emergentes en el sector turístico, incluyendo big data, inteligencia artificial y el concepto de destino turístico inteligente.
- ✓ Elabora planes estratégicos de marketing turístico, fundamentando el diagnóstico del entorno, la formulación de estrategias y el establecimiento de mecanismos de implementación y control.
- ✓ Aplica criterios y métodos de segmentación para evaluar y seleccionar segmentos objetivo, definiendo estrategias de posicionamiento y personalización en mercados turísticos.
- ✓ Fundamenta la construcción, gestión y protección de marcas turísticas, dominando los principios de branding, storytelling y place branding aplicados a destinos y organizaciones.
- ✓ Diseña y desarrolla productos turísticos innovadores, gestionando el portfolio y creando experiencias integradas mediante estrategias de packaging y personalización de la oferta.
- ✓ Domina los fundamentos, métodos y estrategias de fijación de precios en el sector turístico, aplicando técnicas de revenue management y modelos de pricing dinámico.



Programa Académico

- ✓ Describe la estructura de los canales de distribución turística y establece estrategias de comercialización que integran canales online y offline para productos y destinos.
- ✓ Planifica la comunicación integrada de marketing turístico, seleccionando herramientas tradicionales y experienciales y aplicando indicadores de medición de su eficacia.
- ✓ Elabora estrategias de marketing digital turístico que integran presencia web, marketing móvil, email marketing y automatización orientadas a la optimización de la conversión.
- ✓ Implementa estrategias de posicionamiento en buscadores, SEO local y campañas de publicidad digital, gestionando el presupuesto publicitario y midiendo la eficacia de las acciones.
- ✓ Diseña estrategias de social media marketing para el sector turístico, integrando plataformas visuales, influencer marketing y contenido generado por el usuario.
- ✓ Planifica estrategias de marketing de contenidos y storytelling turístico, creando contenidos de valor para cada fase del viaje y gestionando blogs y branded content.
- ✓ Fundamenta el concepto de experiencia del cliente turístico, diferenciando sus dimensiones, modelos teóricos y los mecanismos de cocreación de experiencias memorables.
- ✓ Analiza el customer journey turístico aplicando técnicas de mapeo de la experiencia, identificando puntos de contacto, gaps y oportunidades de mejora en la gestión omnicanal.
- ✓ Aplica principios y metodologías de diseño de experiencias turísticas, incluyendo design thinking, diseño de servicios y estrategias de gamificación.



Programa Académico

- ✓ Define métricas y métodos de recogida de feedback para medir la experiencia del cliente turístico, elaborando cuadros de mando que vinculan experiencia y resultados de negocio.
- ✓ Diseña estrategias y programas de fidelización turística, identificando los antecedentes de la lealtad y aplicando innovaciones que combinan retención, personalización y gamificación.
- ✓ Conoce los fundamentos del CRM turístico y sabe llevar a cabo la selección, implementación y gestión de plataformas CRM para la automatización y personalización de relaciones con el cliente.
- ✓ Establece sistemas de gestión de quejas y estrategias de recuperación del servicio turístico, transformando situaciones de insatisfacción en oportunidades de aprendizaje organizacional.
- ✓ Domina la monitorización y gestión activa de la reputación online turística, implementando estrategias proactivas de construcción de reputación y planes de gestión de crisis digitales.
- ✓ Aplica estrategias específicas de marketing hotelero que integran distribución multicanal, revenue management avanzado, marketing digital y diseño de la experiencia del huésped.
- ✓ Planifica la gestión de marketing de destinos turísticos, abarcando la gobernanza de las DMO, el posicionamiento competitivo, la promoción territorial y la gestión de la marca destino.
- ✓ Diferencia las especificidades del marketing aplicado al turismo cultural, patrimonial, de naturaleza y de aventura, adaptando la segmentación, la comunicación y la comercialización a cada tipología.
- ✓ Describe las estrategias de marketing aplicadas al turismo gastronómico, enológico, de eventos MICE y de bienestar, identificando las particularidades de cada subsector y sus oportunidades de mercado.



Programa Académico

- ✓ Justifica la integración de la sostenibilidad en la estrategia de marketing turístico, identificando certificaciones, aplicando herramientas de gestión de impactos y distinguiendo prácticas de greenwashing.
- ✓ Fundamenta los principios éticos y normativos del marketing turístico, abarcando la protección del consumidor, la gestión responsable de datos personales y la comunicación inclusiva y accesible.
- ✓ Analiza las tendencias de innovación y las tecnologías disruptivas que configuran los escenarios futuros del marketing turístico, identificando nuevos modelos de negocio y las competencias profesionales requeridas.



MÓDULO 1. FUNDAMENTOS DEL TURISMO Y EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR TURÍSTICO

- MATERIA 1.** Análisis del sector turístico y su ecosistema empresarial
- MATERIA 2.** Psicología del consumidor turístico y proceso de decisión de compra
- MATERIA 3.** Investigación de mercados aplicada al turismo
- MATERIA 4.** Entorno digital y nuevas tecnologías en turismo

MÓDULO 2. ESTRATEGIA DE MARKETING EN EL SECTOR TURÍSTICO

- MATERIA 5.** Planificación estratégica de marketing turístico
- MATERIA 6.** Segmentación y posicionamiento en mercados turísticos
- MATERIA 7.** Branding y gestión de marca en turismo

MÓDULO 3. MARKETING MIX Y GESTIÓN COMERCIAL TURÍSTICA

- MATERIA 8.** Diseño y desarrollo de productos turísticos
- MATERIA 9.** Estrategias de precios en el sector turístico
- MATERIA 10.** Distribución y comercialización turística
- MATERIA 11.** Comunicación integrada de marketing turístico



MÓDULO 4. MARKETING DIGITAL Y COMUNICACIÓN ONLINE EN TURISMO

MATERIA 12. Estrategia de marketing digital turístico

MATERIA 13. Posicionamiento en buscadores y publicidad digital

MATERIA 14. Social media marketing en el sector turístico

MATERIA 15. Marketing de contenidos y storytelling turístico

MÓDULO 5. GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE TURÍSTICO

MATERIA 16. Fundamentos de la experiencia del cliente en turismo

MATERIA 17. Customer journey y mapeo de la experiencia turística

MATERIA 18. Diseño de experiencias turísticas

MATERIA 19. Medición y análisis de la experiencia del cliente

MÓDULO 6. FIDELIZACIÓN Y GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE TURÍSTICO

MATERIA 20. Estrategias de fidelización en el sector turístico

MATERIA 21. Customer Relationship Management en turismo

MATERIA 22. Gestión de quejas y recuperación del servicio turístico

MATERIA 23. Gestión de la reputación online turística



MÓDULO 7. MARKETING APLICADO A SUBSECTORES TURÍSTICOS

- MATERIA 24.** Marketing hotelero y de alojamientos turísticos
- MATERIA 25.** Marketing de destinos turísticos
- MATERIA 26.** Marketing de turismo cultural, patrimonial y de naturaleza
- MATERIA 27.** Marketing de turismo gastronómico, enológico y de eventos

MÓDULO 8. SOSTENIBILIDAD, ÉTICA Y TENDENCIAS EN MARKETING TURÍSTICO

- MATERIA 28.** Marketing turístico sostenible y responsable
- MATERIA 29.** Ética y responsabilidad en el marketing turístico
- MATERIA 30.** Innovación y tendencias en marketing turístico



Programa Académico

Si te especializas con nuestro programa formativo podrás trabajar en:

- ✓ Responsable de marketing en cadenas hoteleras
- ✓ Gestor de experiencia del cliente en empresas turísticas
- ✓ Consultor de estrategia digital para destinos turísticos
- ✓ Organizaciones de gestión de destinos (DMO)
- ✓ Especialista en revenue management hotelero
- ✓ Agencias de viajes online y metabuscadores turísticos
- ✓ Responsable de reputación online en grupos turísticos
- ✓ Convention bureaux y organismos de turismo MICE
- ✓ Analista de datos e inteligencia de mercado turístico
- ✓ Especialista en branding de destinos y territorios
- ✓ Gestor de marketing en parques, museos y espacios patrimoniales
- ✓ Consultor de sostenibilidad y marketing responsable en turismo



Titulación y Certificaciones



Certificado de Postgrado de Máster en formato digital. El alumno tiene la posibilidad de obtener un **certificado de calificaciones** disponible previa solicitud y pago a la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Requisitos:

Titulación Universitaria

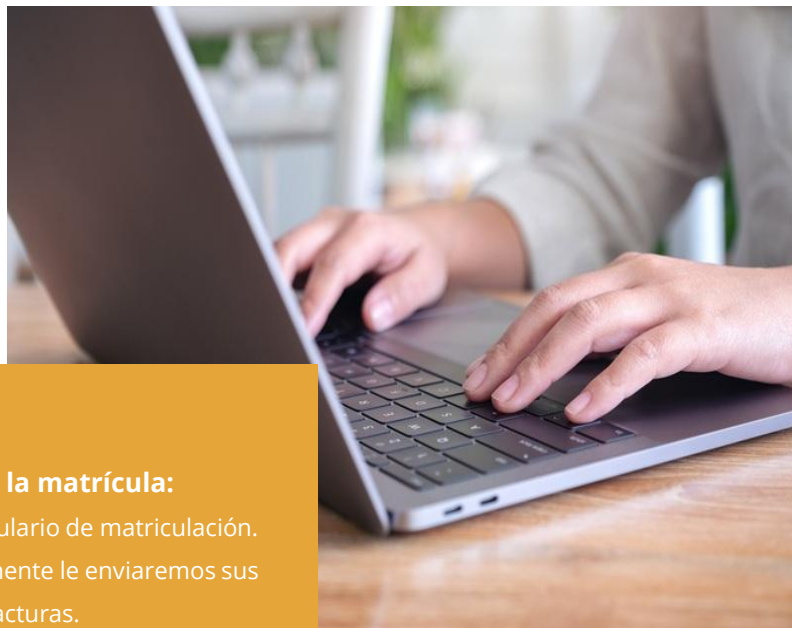
Matricúlate

Más información



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonada la primera mensualidad o el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.



Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.



¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



SERCA

INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS



¿Necesita más **información**?

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

