ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

CRM y Fidelización en Hoteles y Empresas Turísticas

2 ECTS | 50 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Curso de Formación Permanente en CRM y Fidelización en Hoteles y Empresas Turísticas de ICUFOR te permitirá dominar las estrategias más avanzadas para gestionar relaciones duraderas con los clientes del sector turístico y hotelero. En un mercado donde la competencia es cada vez más intensa y el viajero digital demanda experiencias personalizadas, contar con competencias especializadas en Customer Relationship Management marca la diferencia entre fidelizar huéspedes o perderlos frente a la competencia.

A lo largo de esta formación explorarás desde los fundamentos estratégicos del CRM hasta las herramientas tecnológicas más innovadoras, incluyendo plataformas especializadas, inteligencia artificial aplicada y analítica avanzada de datos.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos del CRM y su relevancia estratégica en el sector turístico y hotelero, distinguiendo las tipologías operativa, analítica y colaborativa según el modelo de negocio.

Diseñar programas de fidelización adaptados al sector hotelero y turístico, diferenciando entre tipologías de recompensas, estructuras de niveles y estrategias de personalización por segmentos específicos.

Conocer el ecosistema tecnológico del CRM hotelero, identificando las principales plataformas del mercado y los criterios de selección e integración con sistemas PMS, channel managers y motores de reservas.

Analizar el comportamiento del consumidor turístico en la era digital, identificando las fases del ciclo de vida del cliente y los factores clave para una gestión relacional eficaz.

Dominar las estrategias de marketing relacional y gestión de la experiencia del cliente, aplicando técnicas de hiperpersonalización, recuperación del servicio y construcción del vínculo emocional con el huésped.

Utilizar las aplicaciones de big data, inteligencia artificial y analítica avanzada en el ámbito del CRM turístico, desarrollando modelos predictivos de comportamiento, segmentación dinámica y personalización automatizada de ofertas.

Objetivos del curso

Implementar un proyecto CRM en empresas turísticas y hoteleras, elaborando planes de acción que contemplen el diagnóstico situacional, la gestión del cambio organizacional, la gobernanza del dato y el cumplimiento normativo en protección de datos.

Definir indicadores clave de rendimiento y cuadros de mando integrales para la evaluación de estrategias CRM y programas de fidelización, aplicando metodologías de mejora continua y optimización iterativa basadas en la experimentación y la retroalimentación del cliente.

Temario

01 Fundamentos del CRM y la gestión de relaciones con el cliente en el sector turístico y hotelero

1.1. Concepto, evolución y relevancia estratégica del CRM en la industria turística y hotelera
1.2. El comportamiento del consumidor turístico en la era digital y su incidencia en la gestión relacional
1.3. Tipologías de CRM aplicadas al sector turístico y hotelero
1.4. Marco estratégico del CRM: de la captación a la retención y al desarrollo del valor del cliente

02 Estrategias de fidelización de clientes en hoteles y empresas turísticas

2.1. Fundamentos teóricos y modelos de fidelización del cliente aplicados al sector turístico
2.2. Diseño y gestión de programas de fidelización en el sector hotelero y turístico
2.3. Estrategias de personalización y gestión de la experiencia del cliente como motor de fidelización
2.4. Marketing relacional y comunicación estratégica orientada a la retención del cliente turístico
2.5. Gestión de quejas, reclamaciones y recuperación del servicio como oportunidad estratégica de fidelización
2.6. Fidelización diferenciada por segmentos turísticos específicos
2.7. La cultura de servicio y la formación del equipo humano como soporte de la estrategia de fidelización

Temario

03 Herramientas tecnológicas y plataformas CRM para la gestión hotelera y turística

3.1. Ecosistema tecnológico del CRM en el entorno hotelero y turístico actual
3.2. Principales plataformas CRM especializadas en el sector turístico y hotelero
3.3. Big data, inteligencia artificial y analítica avanzada aplicada al CRM turístico
3.4. Automatización del marketing y gestión omnicanal de la comunicación en la empresa turística
3.5. Protección de datos personales y cumplimiento normativo en la gestión CRM del sector turístico

Temario

04 Implementación, medición y optimización de estrategias CRM y de fidelización en el sector turístico

4.1. Planificación e implementación de un proyecto CRM en hoteles y empresas turísticas
4.2. Indicadores clave de rendimiento (KPIs) para la evaluación de estrategias CRM y programas de fidelización
4.3. Cuadros de mando integrales y herramientas de reporting para el seguimiento estratégico del CRM
4.4. Metodologías de mejora continua y optimización iterativa de programas de fidelización
4.5. Tendencias emergentes y prospectiva del CRM y la fidelización en la industria turística y hotelera

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 2 créditos ECTS y 50 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.


EUNEIZ

El Rector de Universidad EUNEIZ

considerando que, conforme a la legislación y normativa universitaria vigente,

con nº de identificación , ha superado los estudios correspondientes y conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, a las Normas de Organización y Funcionamiento de Universidad EUNEIZ, en colaboración con expide el presente título de

dirigido a Enfermería, realizado entre el 05 de abril de 2023 y el 31 de mayo de 2023, con una asignación de 375 horas (15 créditos ECTS), por haber acreditado convenientemente los requisitos exigidos por la normativa vigente aplicable.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 31 de mayo de 2023

La interesada

El Rector
(Por asignación R.R. de 01/04/23)

Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Nº Registro: 4250

Director del Centro de Extensión Universitaria

Titulación Propia de Universidad EUNEIZ

Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06
Contenidos actualizados
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07
El curso, por escrito
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08
Autónomo, pero acompañado
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09
Enseñanza adaptada
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10
Estudio sencillo e intuitivo
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

