



PROGRAMA FORMATIVO DE PROFESIONALIDAD EN EL ÁMBITO TURISTICO DE BIZKAIA

Impartido por profesionales para profesionales

Una iniciativa para recuperar y fortalecer los valores, actitudes y comportamientos tradicionalmente vinculados con nuestro principal activo: la profesionalidad, como forma de favorecer la supervivencia y fortalecimiento del sector turístico de Bizkaia.

FORMATO: módulos formativos independientes y complementarios

DURACIÓN: 2 horas cada conferencia y 28 horas el programa completo

MODALIDAD: Presencial

PRECIO: Subvencionado por la Dirección de Promoción Turística de la Diputación Foral de Bizkaia

FECHAS: 18, 22, 25, 27 y 29 de noviembre y 2 y 4 de diciembre

HORARIO: de 9:30 a 14 horas

LUGAR: Bilbao Metropoli-30 (Gran Vía, 45 – 1º - Bilbao)

DIRIGIDO A

Profesionales del sector turístico que deseen gestionar su marca y su presencia en el mercado de una manera innovadora y que quieran mejorar sus capacidades y actitudes para relacionarse de manera más efectiva con sus clientes y proveedores, adelantarse a necesidades en su sector, mejorar sus herramientas de gestión o emprender nuevas vías de negocio dentro de su actividad económica.

DESCRIPCIÓN

Para que una empresa vinculada al sector turístico tenga éxito en el contexto actual se están pidiendo cada vez en mayor medida elementos que van mucho más allá del producto y del precio, y dentro de las cuales se encuentra la profesionalidad y la experiencia de la relación empresarial en sí misma.

Este programa formativo se apoya, por lo tanto, en los activos que forman parte de la marca de profesionalidad de nuestro entorno para ponerlos en valor como activo de un turismo de calidad, y por otro lado, en herramientas que puedan ayudar de manera concreta a los profesionales de este sector a dinamizar, innovar, abrir nuevas vías de negocio o relacionarse de una manera óptima con sus clientes, proveedores y contactos.

Las temáticas que abarca son independientes de la formación técnica y del sector de cada persona.

La especificidad de este programa reside en que se nutre de profesionales y expertos que ofrecen una visión absolutamente práctica del mundo laboral y ofrecen un carácter transversal de gran valor y amplia aplicación a cualquier sector profesional.

INSCRIPCIÓN

Persona de contacto: Iranzu Gamboa

Email: igamboa@bm30.es /Tel.:+34 944 158 685

PROGRAMA

<u>Lunes, 18 de noviembre</u> PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	
9,00 h	Representante del Dpto. de Promoción Económica de la Diputación Foral de Bizkaia Alfonso Martínez Cearra (Director General de Bilbao Metropoli-30)
MÓDULO GENERAL “La profesionalidad como valor diferencial en el turismo”	
9,30-11,30 h.	“Sentir nuestras profesiones” Jesús Gómez (Nabunbu)
11,30-12h.	<i>Descanso</i>
12,00-14,00 h.	“Visión, misión y estrategias para PYMES del sector terciario” Aitor Elizegi (Bascook)
<u>Viernes, 22 de noviembre</u> MÓDULO I “Construyendo y vendiendo marca de destino: la estrategia”	
9,30-11,30 h.	“La estrategia combinada como base del marketing turístico en la Red” Ana Santos (Eventosfera)
11,30-12,00 h.	<i>Descanso</i>
12,00-14,00 h.	“Tácticas de la empresa privada para la venta de destino en el sector público” Francisco Quereda (Malaga Convention Bureau)

Lunes, 25 de noviembre

MÓDULO II

“Modelos internacionales y globales de promoción turística”

9,30-11,30h.	“Turismo abierto: visibilidad y reputación” Julen Iturbe (Consultoría Artesana en Red)
11,30-12h.	Descanso
12,00-14,00 h.	“Comercialización en el extranjero y sus distintas variantes” Abene Mendizabal (Stop)

Miércoles, 27 de noviembre

MÓDULO III

“Vocación de servicio y creatividad en el turismo”

9,30-11,30h.	“Vocación de servicio, atención al cliente, servicio exquisito y ventas” Verónica Aragüés (In Truth)
11,30-12h.	Descanso
12,00-14,00 h.	“Herramientas creativas para el turismo” Miren Lauzirika (Up!Art)

Viernes, 29 de noviembre

MÓDULO IV

“Gestión empresarial”

9,30-11,30h.	“Visión de negocio” Javier Garcinuño (Indargenia)
11,30-12h.	Descanso
12,00-14,00 h.	“Fundamentos de planificación económica-financiera” M ^a Ángeles Eguskiza (Interalde)

Lunes, 2 de diciembre

MÓDULO V

“Relaciones sociales en el turismo”

9,30-11,30h.	“Habilidades sociales e inteligencia emocional” Idoia Postigo (Bilbao Metropoli-30)
11,30-12h.	<i>Descanso</i>
12,00-14,00 h.	“Gestión de conflictos y técnicas de negociación” María Eugenia Ramos (Fundación Gizagune)

Miércoles, 4 de diciembre

MÓDULO VI

“Emprender en el turismo”

9,30-11,30h.	“Atreverse a emprender en turismo” Iñigo García-Valenzuela (Go Basquing)
11,30-12h.	<i>Descanso</i>
12,00-14,00 h.	“Dinamismo en el comercio y el turismo” M'Angel Manovell (Dinamik Ideas)

CONTENIDO

MÓDULO GENERAL: “La profesionalidad como valor diferencial en el turismo”

“Sentir nuestras profesiones”

- *Cambio de actitudes y valores*
- *Interrelación entre la vida profesional y personal*
- *Aprovechamiento de la individualidad y del talento propio*
- *Superación de los modelos actuales de educación y empresa*
- *Trabajo y calidad de vida*

“Visión, misión y estrategias para PYMES del sector terciario”

Las organizaciones que están siendo reconocidas por el cliente, y como consecuencia diferenciándose, responden con claridad a las siguientes preguntas:

- *El contexto de las pequeñas empresas del sector terciario*
- *Desarrollar una visión inspiradora que motive a la acción*
- *La misión: descendiendo al detalle, tarea y función de cada persona de la organización*
- *Estrategia: Herramientas y visión*
- *¿Para qué lo hacemos? Visión de negocio que optimice los recursos invertidos y los resultados obtenidos*

MÓDULO I: “Construyendo y vendiendo marca de destino: la estrategia”

“La estrategia combinada como base del marketing turístico en la Red”

- *Qué es una estrategia de marketing online enfocada al turismo*
- *On y Off: estrategia combinada*
- *El papel de los diferentes actores en una estrategia online*
- *Pasos imprescindibles para el desarrollo de la estrategia*
- *Métricas y monitorización*
- *ROI o IOR?*

“Tácticas de la empresa privada para la venta de destino en el sector público”

- *Venta de destino*
- *Comercialización de la marca*
- *Profesionalización del sector turístico*
- *Acciones y tácticas de la empresa privada en el sector público*

MÓDULO II: “Modelos internacionales y globales de promoción turística”

“Turismo abierto: reputación y visibilidad”

El turismo, como otros sectores, está quedando abierto a través de opiniones de clientes y usuarios. La decisión de contratación tiene cada vez más que ver con esa información que fluye abierta por Internet. Ante ello surgen amenazas pero también oportunidades. Quienes son profesionales del sector deben ponerse manos a la obra para gestionar en este nuevo contexto.

- *Profesionalidad, trabajo y empleo en el turismo*
- *La sociedad abierta exige nuevas competencias como profesionales del sector turístico*
- *Eficiencia y competitividad en el turismo abierto*
- *Presencia en Internet como forma de conseguir visibilidad y reputación*
- *Marca de empresa y de destino con apoyo en la web social*

“Comercialización en el extranjero y sus distintas variantes”

- *Nuevos modelos de empresas de turismo. Antes y ahora*
- *Preparación y experiencia necesarias*
- *Diferentes modalidades y alternativas. Pros, contras y presupuestos*
- *Tendencias a futuro en lo público y en el privado*
- *Especialización y confianza*

MÓDULO III: “Vocación de servicio y creatividad en el turismo”

“Vocación de servicio, atención al cliente, servicio exquisito”

- *Introducción: la perspectiva de la hotelería de lujo*
- *Confianza*
- *Excelencia*
- *Satisfacción del cliente*
- *Atención al detalle*
- *Pasión*
- *Integridad*

“Herramientas creativas para el turismo”

Conectar con lo que el cliente pide y reflexionar sobre qué aspectos son los que ayudan a desarrollar la propia creatividad son los primeros pasos para replantear un nuevo escenario en el turismo.

Una empresa que trabaja en este sector que tiene que hacer frente a los retos actuales requiere de imaginación y flexibilidad para adaptarse a lo que sus clientes potenciales necesitan.

La apuesta por la creatividad es transversal a todos los sectores, siendo importante cruzar distintas especialidades, sectores e intereses para rehacer la marca comercial y desarrollar proyectos interesantes y nuevas vías de negocio.

MÓDULO IV: “Gestión empresarial”

“Visión de negocio”

- *Contexto actual para el desarrollo de una empresa*
- *Obstáculos y oportunidades*
- *Viabilidad real de un negocio*
- *Proyecto empresarial. Proyecto vital*

“Fundamentos de planificación económica-financiera”

- *Crisis y oportunidades.*
- *Carencias de gestión en PYMES. La gestión de la financiación y la tesorería.*
- *Descripción de las diferentes fuentes de financiación y foco en la financiación de las entidades financieras.*
- *Mecanismos para mejorar las relaciones con los bancos y optimizar nuestro resultado.*

MÓDULO V: “Relaciones sociales en el turismo”

“Habilidades sociales e inteligencia emocional”

- *Relaciones sociales en el sector turístico*
 - *Empatía*
 - *Escucha*
 - *Rapport*
- *El turismo como un acto emocional*
- *Actitud de venta y competencias emocionales*

“Gestión de conflictos y negociación”

- *Conocer el proceso del conflicto desde una perspectiva constructiva*
- *Aprender a analizar las situaciones conflictivas*
- *Reflexionar sobre nuestra implicación en la escalada de los conflictos*
- *Conocer procesos de negociación para la resolución de conflictos cotidianos y para la consecución de acuerdos*

MÓDULO VI: “Emprender en el turismo”

“Dinamismo en el comercio y el turismo”

Comprender la actividad comercial en relación con el turismo dentro del contexto local para ser más eficientes y competentes en las relaciones que podemos establecer a través de nuestro espacio y nuestras relaciones con el potencial cliente.

- *Nuevas formas de hacer las mismas cosas: Inspiración [Pensar vs. Hacer]*
- *Necesidad de sorprender al consumidor actual. [Tendencias de consumo y experiencias de compra. El antes y el ahora de la venta.]*
- *Pequeños detalles: grandes cambios [Empatizar con nuestro potencial cliente]*

“Atreverse a emprender en turismo”

- *Actitudes emprendedoras*
- *Nuevos modelos*
- *Dónde están las oportunidades de negocio*
- *Claves y variables a tener en cuenta*

PROFESORADO

Verónica Aragüés (In Truth)

Verónica comienza a trabajar a los 21 años para IBERIA AIRLINES en Alemania. Su vida en hoteles comienza con HYATT INTERNATIONAL en España donde trabajó un total de 6 años. Votado como el mejor Hotel de Europa, el HOTEL ARTS BARCELONA operado por The Ritz-Carlton Hotel Company, fue su casa durante 5 años, seguido de un período en su ciudad natal trabajando para el SHERATON BILBAO. Ritz-Carlton de nuevo llama a su puerta para ofrecerle una posición de Directora de Ventas en THE RITZ-CARLTON HOTELS OF NEW YORK (CENTRAL PARK Y BATTERY PARK). Las relaciones con los mercados emergentes se convierten en una parte esencial de su carrera. De regreso a Europa trabaja para una auténtica joya, BVLGARI HOTEL MILANO. Después Verónica crea su propio negocio llamado IN TRUTH, el cual nace de combinar sus verdaderas pasiones: la industria de las agencias de viajes, la hotelería de lujo y el poder de las relaciones humanas.

M^a Ángeles Eguskiza (Interalde)

Licenciada en C. C. Económicas y Empresariales. UPV Sarriko; Master en Hacienda y Finanzas Públicas (EHU-UPV) y MBA (ESIC Cámara de Comercio y Navegación de Bilbao).

Consultora de PYMES desde 1997. En 2002 crea su propia empresa Interalde, Consultoría Estratégica, desde la que ha colaborado con entidades como BEAZ, DEMA, etc. en la formación y asesoramiento de emprendedores/as en el área financiera; elabora planes de viabilidad para nuevos emprendimientos e intraemprendimientos, desarrolla formación y asesoramiento *en gestión estratégica en entornos económicos complejos* para PYMES de diversos sectores. Actualmente, además de la consultoría, gestiona la única franquicia bancaria de la CAV junto con otras dos socias y el Grupo Banco Santander. Socia de AED. Promotora de la asociación EmakumEKIN, Promoting the Change, desde la que trabaja por la visibilidad de las mujeres en el ámbito económico impulsando el emprendimiento femenino.

Aitor Elizegi (Bascook)

En el año 1995 inaugura el restaurante **GAMINIZ**, ahora ubicado en el Parque Tecnológico de Bizkaia, desde donde su cocina alcanza el éxito a nivel de público y crítica, hasta encontrarse en la actualidad **entre los mejores restaurantes de la cocina vasca**.

Entre sus reconocimientos y actividades, destacan: Joven Valor de la Cocina Vasca 1992; 1º Puesto Campeonato de España de Cocineros 1998; Premio Pil-Pil en 1995, 1996, 1998, 1999, 2000, 2002, 2004 y 2005; Embajador de Bizkaiko Txakolina desde 1999 y Premio “Euskadi” de Gastronomía al Mejor Restaurador año 2000.

Asesor y director culinario de los proyectos gastronómicos: Restaurante **GAMINIZ**; Restaurante **BAITA GAMINIZ**; Proyecto **GOYA**, Berlín 2001; Proyecto **SUA** 2006 - 2008; Proyecto **BAI BATZOKIA** 2005-2010; Restaurante **BASCOOK**; Proyecto **BAR BASQUE**, New York 2010; Proyecto **CAFEPAN PANKO**; Proyecto **BANKOOK** 2012 (diseño industrial aplicado a componentes de alimentación restauración); embajador de la Gastronomía Vasca en **EEUU, Suiza, Noruega, Inglaterra, Italia, Perú, Japón, Islandia, Colombia, Portugal y Alemania** y autor del libro “Cocinas del mundo” editorial Everest.

Iñigo García-Valenzuela (Go Basquing)

Estudió y se licenció (1996) en CCEE y EE por la Universidad Comercial de Deusto, Especialidad Comercial. Comenzó a trabajar en el mundo comercial, primero como Representante de Ventas para SOGECAR (Reciclaje Aceite, País Vasco), y más tarde trabajando en distintas funciones de Ventas para las multinacionales Reckitt&Colman, Unilever y Nike residiendo en Bilbao, Madrid y Barcelona, al mismo tiempo que cursaba un Post-grado en EADA(2003), el PDM en Dón Mktg.

Después de 6 años trabajando para Nike, dejó la compañía y durante un año decidió invertir en una de sus pasiones... viajar. Desde Septiembre 2010, trabaja en la Industria del Ocio, sector Turismo, dando forma a un proyecto propio que nace en Marzo 2011, llamado “*Go Basquing, enjoy Goodlife moments*”. Emocionante ¡!

También colabora con la Universidad Comercial de Deusto como profesor externo en la asignatura de Marketing (Grado 3º) y en su programa de Coaching.

Javier Garcinuño (Indargenia Biscay, S.L.)

Licenciado en Empresariales por UPV-EHU, MBA en IE Business School. Ha trabajado como jefe de Compras en Eroski, desarrollando y gestionado estrategia de compras en origen. Ha desempeñado responsabilidad de gerente en 3 empresas del Grupo Vocento dentro del ámbito de la publicidad y medios de comunicación. En Vocento, así mismo, fue apoderado de dos sociedades del grupo y consejero de otra mercantil. En la actualidad, dirige Indargenia Biscay, s.l. empresa de la que es fundador.

Jesús Gómez (Nabunbu)

Ingeniero Superior Informático por la Universidad de Deusto. MBA Executive por ESIC Business&Marketing School y Programa Superior en Publicidad y Comunicación Empresarial por ESIC Business&Marketing School.

Desde Mayo del 2009 es el coordinador y organizador de InnovaEmprende y organiza los espacios de valores profesionales de los encuentros Emprende de SPRI.

En el 2009 fundó la empresa de consultoría estratégica en marketing y comunicación digital NABUNBU Digital Business y a principios del 2011 creo NABUALIA, donde ofrece servicios de marketing digital estratégico orientados a comercios, autónomos y pequeñas empresas y el proyecto FORMACION MARKETING DIGITAL.

Julen Iturbe (Consultoría Artesana en Red)

Licenciado en Psicología, Universidad de Deusto (1987). Varios postgrados relacionados con la gestión de personas: "Diplomatura en psicología aplicada a la empresa", por ICADE, en Madrid (1988), "Diploma en política, estrategia y gestión de recursos humanos", Departamento de Trabajo del Gobierno Vasco (1989). Diversos cursos y seminarios relacionados con la gestión de las organizaciones.

En la actualidad consultor independiente, creador del proyecto Consultoría Artesana en Red. También docente e investigador en Enpresagintza, Facultad de Empresariales de Mondragón Unibertsitatea y en MIK desde 2003 hasta la fecha.

Miren Lauzirika (Up!Art)

Facilitadora y formadora en creatividad, fomenta el talento en las personas y sus organizaciones. Su trayectoria profesional está vinculada a campos diversos: producción audiovisual para TV, didáctica del arte y el desarrollo de eventos creativos. En Up!Art imparte seminarios y conferencias en empresas a personas en busca de su potencial creativo, ayudando al desarrollo de sus ideas.

Up!Art es una factoría de ideas que trabaja la creatividad a través de la comunicación visual, el desarrollo de proyectos artísticos y el impulso de la creatividad en organizaciones y espacios.

M'Angel Manovel (Dinamik Ideas)

Licenciada en Bellas Artes, especialidad Fotografía, Cine y Video [1994].

Proyectos fin de carrera: **TTAKUN** documental etnográfico sobre Txalaparta rodado en Super 16mm y **Tesis** sobre cine Vasco [From Paradise to a Cul-de-Sac].www.mangel-manovell.com.

Con varios postgrados relacionados con el ocio, la ciudad y la organización **MA logística Integral, Creative Leadership [Kaos Pilot]** y **MA Leisure Management** en Universidad de Deusto, KUB, VUB, Loughborough University]. **Proyecto:** Estudio Transnacional entre los programas de Regeneración Urbana de las ciudades de Rotterdam y Manchester.

Funda **dinamik Ideas** [2009] **Laboratorio de Ideas Creativas de Innovación Social**. www.dinamikideas.com desde donde asesora, forma , diseña y genera proyectos relacionados con potenciar y fortalecer el comercio, la ciudad y el turismo desde la perspectiva de la persona.

Abene Mendizabal (Stop Bilbao)

Diplomatura en turismo; Master de ocio con año en Worms (Alemania) y Londres (UK); PDD en la Escuela de Negocios IESE y Master en el IESE para directivos y directivas. Comenzó trabajando como guía turística internacional, hasta que en 1998 creó en Bilbao **STOP BILBAO** (hoy llamada **STOP**), una agencia receptiva dedicada a organizar la estancia de visitantes a Bilbao.

Ese mismo año ganaron el **Concurso Emprender en Bilbao** al mejor proyecto empresarial del año en Bilbao y posteriormente el tercer premio de **Garapen** a nivel de Euskadi. En 2001 abrió una oficina en Barcelona y posteriormente en Colonia (Alemania). En marzo 2010 recibió el premio “mejor empresaria del año” de la mano de AED.

Idoia Postigo (Bilbao Metropoli-30)

Licenciada en CC. Políticas. Especialidad de Relaciones Internacionales.

Desde prácticamente la creación de la Asociación en 1991, ha ejercido como Responsable de las Relaciones Externas. Como tal, se ha encargado de tareas en las que las relaciones interpersonales han sido fundamentales, entre ellas: coordinación de equipos multidisciplinares; interlocución institucional y con la sociedad civil; promoción internacional; contactos y alianzas; presentaciones a delegaciones internacionales; gestión y moderación de reuniones de grupo y facilitación de procesos participativos y desarrollo de entrevistas.

A sus capacidades adquiridas a lo largo de su trayectoria profesional se suma su amplia formación en temáticas de inteligencia emocional, gestión y motivación de grupos de trabajo, trabajo por objetivos, control emocional, técnicas de negociación, gestión humana de las relaciones humanas, etc.

Francisco Quereda (Málaga Convention Bureau)

Actualmente y desde 2006, es Director del Málaga Convention Bureau.

En su trayectoria profesional comenzó como Director de Marketing y Ventas de VIAJES EUROPA TOURS DMC; después fue Jefe de Ventas Internacional y Adjunto al Director Corporativo de Marketing y Ventas de tres MARBELLA CLUB HOTELES (Hotel & Casino Torrequebrada-5*, Hotel Puente Romano-5* y Hotel Marbella Club), así como del Marbella Club Golf Resort. Posteriormente también ocupó el puesto de Director de Marketing y Ventas del DON CARLOS BEACH & GOLF RESORT-5* de Marbella y del HOTEL AUDITORIUM MADRID-4*, así como de AGUA SEVILLA HOTELES.

Es miembro activo de varias asociaciones profesionales como la Meetings Profesional International, SITE Spain, ICCA Iberian Chapter, Spain Convention Bureau. Es cofundador del Foro de la Industria Española de Reuniones y Eventos y además compagina su actividad profesional con la docencia.

M^a Eugenia Ramos (Fundación GIZAGUNE)

Licenciada en Derecho (U. De Deusto), Máster en Mediación y Gestión de Conflictos (UAB), Máster en Dirección y Recursos Humanos (CEF), Experto en Coaching y Desarrollo de Personas (U.Mondragón).

Responsable de la FUNDACIÓN GIZAGUNE, especializada en gestión de conflictos y promoción de convivencia. Docente sobre conflictos y negociación en diversas Universidades, Cámaras de Comercio y Empresas tanto del País Vasco como del resto Estado. Mediadora del Consejo Superior de Cooperativas del País Vasco y Consultora sobre diagnósticos de conflictos e implementación de métodos de resolución en diversas Organizaciones del País Vasco y resto del Estado.

Ana Santos (Eventosfera)

Actualmente es Online Marketing Strategies Consultant en Emocion7, Founder & CEO en Eventosfera y Social Media en Campus Party.

Licenciada en Ciencias Políticas por la UPV/EHU, en su formación académica también es Internet Marketer por la WebCeo University, Diplomada en Dirección y Gestión de E-learning en la Universidad Complutense de Madrid y cursó el Plan Avanza para la Aplicación de las TIC en la dirección y gestión de empresas.

Compagina su actividad profesional con su participación como ponente en gran número de foros y con una amplia variedad de artículos y publicaciones.