

Organiza:



**Escola  
d'Hoteleria**  
de les  
Illes Balears



Patrocina:



Seminario

## **REVENUE MANAGEMENT & CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**

**NUEVAS ESTRATEGIAS  
DE DISTRIBUCIÓN  
Y COMERCIALIZACION  
HOTELERA**

ESCOLA D'HOTELERIA DE LAS ILLES BALEARS  
12 de diciembre de 2007

## 1. Introducción

El presente proyecto prevé la planificación y organización de una jornada en la cual mediante exposiciones y conferencias de expertos ponentes, se desarrollarán los conocimientos de nuevas herramientas y estrategias focalizadas hacia una mejor comercialización en la industria hotelera.

En definitiva, se trata de analizar y divulgar novedosas técnicas y procesos de gestión, desarrollando nuevos planteamientos relacionados con el incremento tanto cuantitativo como cualitativo de la gestión y producción en los hoteles.

## 2. Público al que va dirigido

- a. Estudiantes de l'Escola d'Hoteleria
- b. Estudiantes de la U.I.B.
- c. Empresarios y profesionales del sector de la hostelería y el turismo en general

## 3. Objetivos

- a. Analizar los conceptos de distribución tradicional y marketing electrónico para un hotel con el objetivo de conocer los procedimientos operativos de las distintas empresas e instituciones de distribución e intermediación turística.
- b. Desarrollar las teorías y conceptos básicos en marketing turístico como demanda, comportamiento del consumidor, mercado, segmentación y posicionamiento.
- c. Analizar los conceptos de fijación de precios, Revenue Management y Relationship Management para incrementar cuantitativamente y cualitativamente la producción en empresas de alojamiento turístico.
- d. Aproximarse a las nuevas tendencias del sector hotelero aplicando conceptos relacionados con el marketing de nichos, relacional y lateral.

## Programa



**9.30 h.**

### Presentación

Sra. Ina Martínez Cañellas  
*Directora de Empresas Turísticas de Sa Nostra*

**10.00 h.**

### Ponencia

**“Buscando alternativas a la distribución tradicional. Primeros pasos”**

Sr. Tomeu Bennasar  
*Director de Innovación y Sistemas de la Cadena Iberostar*

**11.00 h.**

### Coffee-Break

**11.30 h.**

### Ponencia

**“Why and how hotels should focus on Guest Equity while optimizing Guest Revenue”**

Profesor Sr. Olaf W. Hermann  
*Universidad NHTV de Breda-Holanda*

**12.30 h.**

### Ponencia

**“Revenue Management y nuevas tendencias de mercado en hoteles urbanos y vacacionales”**

Sr. Santiago Huertas  
*Area Revenue Manager de la Cadena Sol Meliá*