

# Curso Avanzado de Protocolo Turístico 2024



**c a r t**

centro de alto  
rendimiento turístico

*20 horas en presencial online, prácticas, bonificable  
FUNDAE, consulta condiciones especiales.*

[m&w 652 77 09 64](tel:652770964)

[formacion@aedh.es](mailto:formacion@aedh.es)



## Curso de Protocolo Turístico online 2024 (nueva edición)

El CART, el Centro de Alto Rendimiento Turístico creado por la Asociación Española de Directores de Hotel AEDH, presenta esta nueva edición online (telepresencial) del Curso de Protocolo Turístico 2024. Un total de más de 20 horas con teoría, y mucha práctica, que te permitirán ponerte al día en este imprescindible tema.

¿Por qué formarse en Protocolo Turístico?

La utilización del protocolo como una herramienta estratégica de comunicación ha sido, es y será una constante histórica. El protocolo es un valor añadido, un aliado, y de ahí la importancia que tiene estar formado en esta disciplina.

Por tanto, entendemos que es un INSTRUMENTO muy importante que manejar en el sector de la hotelería y hostelería: hoteles, servicios de catering, restauración, etc.

Actualmente, en una sociedad como la actual, saturada de información, el protocolo se ha convertido en “*esa llave de la comunicación*” que no deja nada al azar y analiza y cuida hasta el último detalle.

¿DUDAS? Solicita más información sobre este curso en  
[formacion@aedh.es](mailto:formacion@aedh.es)

Llámanos al +34 652 770 964 (¡o envíanos un [whatsapp!](#))



## Objetivos

El protocolo turístico está compuesto por un conjunto de reglas de comportamiento y servicio que ayudan a realizar un trabajo de calidad y es casi de obligado cumplimiento ofrecer un servicio excelente y responsable con los clientes, auténticos valedores de nuestro negocio. Y todo ello ayudará a mejorar nuestro posicionamiento de marca y reputación.

El protocolo en el sector turístico tiene como objetivos convertirse en:

- un fiel compañero de viaje,
- un factor imprescindible en la estrategia de comunicación,
- un elemento comunicacional, podemos decir, imprescindible en el quehacer diario para cualquier establecimiento del sector,
- una herramienta para mejorar la imagen corporativa e identidad de marca,
- una herramienta para mejorar la comunicación con los clientes,
- y un elemento que nos va a diferenciar, sin duda, de la competencia.

Si deseas ofrecer un servicio de calidad a los clientes, es fundamental que conozcas y domines las normas básicas de PROTOCOLO TURÍSTICO y sepas cómo utilizarlas en cada ocasión.

A continuación, se detalla el contenido.



## Temario

SESIÓN 1 Definición de protocolo.

SESIÓN 2 Técnicas básicas en la organización de eventos en establecimientos hoteleros.

SESIÓN 3 La importancia de la comunicación verbal y no verbal.

SESIÓN 4 Atención al cliente (parte I).

SESIÓN 5 Atención al cliente (parte II).

SESIÓN 6 Protocolo en restaurantes y hoteles (parte I).

SESIÓN 7 Protocolo en restaurantes y hoteles (parte II).

SESIÓN 8 Protocolo en restaurantes y hoteles (parte III).

SESIÓN 9 La Marca y su reputación.

SESIÓN 10 Análisis práctico de un caso real.

Se incluyen:

- 20 horas en sesiones online en directo (aula virtual).
- Píldoras y referencias con información adicional.
- Documentación del Curso.
- Certificado de aprovechamiento.

Además de la comunicación directa, se prevé una comunicación permanente a través de correo electrónico, que también se utilizará para el envío de toda la documentación e información (la información se proveerá digitalmente). La documentación está compuesta por archivos Word/Pdf, presentaciones PwP, hojas de cálculo con casos prácticos, vídeos, lecturas recomendadas, etc.



## Calendario

El curso se desarrollará en 10 sesiones con una duración de 2 horas cada una de ellas, mediante la plataforma de Zoom. Las sesiones serán grabadas.

Este curso se desarrollará con el siguiente calendario previsto:

Lunes y jueves de 16:00 a 18:00, a partir del jueves 11 de abril, siempre que se cuente con el grupo mínimo. En caso contrario se podrá retrasar una semana hasta alcanzar dicho mínimo.

Grupo mínimo de 16 alumnos, máximo de 25.

Se anunciarán próximas convocatorias.

## A quién está dirigido

En general, a emprendedores, empresarios, profesionales, directores y directivos del sector Hotelero y Turístico que quieran actualizar sus conocimientos sobre Protocolo Turístico, así como para todos los trabajadores del sector que deseen mejorar sus habilidades sociales y de atención al público: recepcionistas, conserjes, brand-managers, camareros, gobernantas, personal de mantenimiento, seguridad, etc.

Especialmente recomendado para alumnos de Escuelas de Hostelería, Restauración, Gastronomía y Turismo.



## Importes y condiciones

### **Importe del Curso 350 €**

Precio para miembros AEDH 250 €

Precio para alumnos/alumni Escuelas de Hostelería y Turismo 270 €

Consulta la forma de acogerse a promociones y otros dtos. para alumnos de otras escuelas, colaboradores AEDH, etc.

¿DUDAS? Solicita más información sobre este curso en [formacion@aedh.es](mailto:formacion@aedh.es)

Llámanos al +34 652 770 964 (¡o envíanos un whatsapp!)

A la finalización del curso se expedirá el correspondiente certificado oficial/diploma acreditativo.

**TOTALMENTE BONIFICABLE POR FUNDAE**

(con la colaboración y gestión de **La Buena Huella**, siempre que se disponga de los créditos necesarios)



## Formadores del curso Protocolo Turístico del CART

### **Susana Guindo**

Realizó sus estudios universitarios en la Facultad de Ciencias Empresariales. Años después, tras fundar el medio de comunicación digital La Voz de Pinto, del que desde hace 4 años es Directora, descubrió su verdadera vocación: la comunicación, el protocolo y los eventos.



Comenzó su formación realizando el Máster de protocolo y organización de eventos en la Universidad Complutense y el Máster en comunicación corporativa y estrategia empresarial en la Universidad Isabel I de Castilla. Desde entonces, se ha formado en diferentes áreas como relaciones públicas, diplomacia, comunicación corporativa y comunicación digital.

Es profesora en centros como la Escuela Superior de Protocolo, Eventos y Comunicación (ESSPEC), Master D Escuela de Hostelería y Turismo y Atrium. Colabora con la Revista Protocolo y ha formado parte del equipo de comunicación de la Asociación Española de Protocolo y, durante este periodo en la AEP, ha realizado talleres formativos y seminarios en protocolo y comunicación para entidades como Ostelea, AEVEA, Grupo EventoPlus, FUDEAT, o la Federación Municipios y Provincias de la CAM.

Dentro del mundo de la comunicación ha sido, de 2020 a 2023, la responsable de la comunicación en el hotel Sercotel Princesa de Éboli. Ha trabajado con agencias de comunicación y ha desarrollado planes de comunicación para diferentes entidades en los últimos años.

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/susanaguindoarias/>



## Javier Aguado

Licenciado en Ciencias de la Información, Rama de Periodismo por la Universidad Complutense de Madrid.

Máster en Ceremonial y Protocolo por la Universidad San Pablo-CEU.

Coordinador de Protocolo y Eventos del Grupo Social ONCE



Responsable de Protocolo del Equipo Paralímpico Español.

Docente en ESSPEC (Escuela Superior de Protocolo, Eventos y Comunicación)

Docente Grupo EIP, International Butler School y Master D Hostelería y Turismo

DIRCOM AEP (Asociación Española de Protocolo) 2014-2020.

Ha colaborado en acciones formativas de protocolo, comunicación con Ostelea, AEVEA, Grupo EventoPlus, FUDEAT, Asociación Española de Catering o la Federación Municipios y Provincias de la Comunidad de Madrid, entre otras.

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/javier-aguado-alonso-0185bb1a/>

Twitter: <https://twitter.com/jaguadoalonso>

Facebook: <https://www.facebook.com/javier.aguadoalonso.92>