

Curso

Hospitality Excellence:

Estrategias para una experiencia turística de alto impacto.

Modalidad **virtual** con encuentro en *Cartagena*



Sé lo que el mundo necesita.

CRONOGRAMA

SESIÓN	FECHA	HORARIO COLOMBIA	HORAS	MODALIDAD	PROFESORES
Bienvenida	miércoles, 22 de abril de 2026	6:00 p.m. a 7:00 p.m.	1	Virtual	Dirección del programa
Introducción a la Excelencia en el Servicio		7:00 p.m a 9:00 p.m	2	Virtual	Marcus Thiell
Alineación Estratégica	viernes, 24 de abril de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Virtual	Juan Pablo Soto
El Viaje de las Partes Interesadas	martes, 28 de abril de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Virtual	Juan Pablo Soto
Análisis de las Brechas en el Rendimiento del Servicio	jueves, 30 de abril de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Virtual	Juan Pablo Soto
Diseño de Experiencias de Servicio	martes, 5 de mayo de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Virtual	Felipe Reinoso
Optimización de Procesos de Servicio	jueves, 14 de mayo de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Virtual	Marcus Thiell
El "Servicescape"	viernes, 29 de mayo de 2026	8:00 a.m. a 5:00 p.m.	8	Presencial Cartagena	Marcus Thiell
El factor humano en el servicio					
Gestión de fallos del servicio					
Sostenibilidad en el diseño del servicio					
Medición y seguimiento de la calidad del servicio	sábado, 30 de mayo de 2026	8:00 a.m. a 12:00 p.m.	4	Presencial Cartagena	Marcus Thiell
Caso final					
			24		

Duración: 12 horas de sesiones sincrónicas y 12 horas de sesiones presenciales
NOTA: ESTE CRONOGRAMA ESTÁ SUJETO A CAMBIOS EN SUS FECHAS, CONTENIDOS Y PROFESORES