



Facultad de Comercio y Turismo  
Universidad Complutense de Madrid

**JOSE MANUEL PONZOA CASADO**  
**COMERCIALIZACIÓN E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

**91 394 25 32**

**jmponzoa@ucm.es**

**Información académica y/o laboral destacada**

Plan de Marketing. Comercialización de Empresas Hoteleras. Marketing Digital

Canales de Comunicación directa e Interactiva. Distribución Comercial

**Información/proyectos relacionados con la docencia, prácticas, mejoras, etc. (ej. Proyectos de Innovación y Mejora de la Calidad Docente)**

Marketing Turístico. Marketing Relacional. Fidelización y Lealtad del cliente. Comercio Electrónico. Distribución Comercial. Marcas del Distribuidor. Identidad Corporativa. Marketing deportivo.

MARKCO2: Grupo de investigación en marketing sobre comportamiento del consumidor y modelización.

**Publicaciones**

- Ponzoa, J.M. y Reinares, P. (2004): Marketing Relacional: Un nuevo enfoque para la seducción y fidelización del cliente. Pearson Educación, Madrid.
- Ponzoa, J.M. y Reinares, P. (2010): "Loyalty Programmes as a tourism service sales channel", Tourism Review, Vol. 65, No. 3 pp. 35-45.
- Ponzoa, J.M. y Reinares, P. (2010): "Los Programas de Fidelización como plataforma de venta directa: clasificación de los titulares según la redención de billetes aéreos", Cuadernos de Gestión, Vol. 20, número especial, pp. 197-213.
- Reinares, P. y Ponzoa, J. M. (2008): "Improving management of multi-sponsor loyalty programmes based on the rewards preferred by consumers", Journal of Customer Behaviour, Vol. 7, No. 2, pp.121-134.