
Curso: Información y Atención al Visitante. HOTI0108 - Promoción turística local e información al visitante

Horas: 30

Objetivos:

Aplicar técnicas para el tratamiento de las solicitudes de información turística, quejas y reclamaciones que habitualmente se producen en centros o servicios de información turística y su resolución más adecuada.

Dirigido a:

Agente de desarrollo turístico local.
Técnico de información turística
Informador turístico.
Jefe de oficina de información turística.
Promotor turístico.
Técnico de empresa de consultoría turística.
Coordinador de calidad en empresas y entidades de servicios turísticos.

Capacita para:

Para seleccionar, almacenar y procesar información de interés sobre el entorno local para dar a conocer su potencial turístico, adaptándose a los requerimientos y necesidades de los clientes y a los objetivos del centro o de la planificación del destino.

Para programar y controlar las actividades de un centro de información turística, para adecuarlas a las características del entorno local y a las demandas de los clientes y alcanzar los objetivos previstos.

Para organizar los recursos necesarios para llevar a cabo la prestación de servicios del centro de información turística, adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse o a las condiciones particulares del entorno local.

Para atender y asesorar a visitantes y residentes en las demandas de información y en la formulación de quejas o reclamaciones, garantizando en todo momento la calidad de la información prestada.

Otros datos:

FICHA TÉCNICA

Este manual pretende desarrollar, a través de sus capítulos, conceptos relacionados con las fuentes de información turística utilizadas por las oficinas de turismo para elaborar la documentación utilizada en su tarea diaria, así como la interpretación del patrimonio cultural y natural del entorno local y las nuevas tecnologías.

A lo largo del manual se encontrará múltiple información sobre las principales páginas web de los organismos, entidades, portales turísticos de diferentes comunidades autónomas y provincias españolas, etc. De esta forma, el alumno se acercará al uso de las nuevas tecnologías y se le mostrarán nuevas fuentes de información que le serán de gran utilidad en su futuro laboral.

Para una mejor comprensión de algunos términos turísticos, el manual cuenta con cuadros de texto, en los que quedan explicados los mismos con algunos ejemplos y aplicaciones prácticas.

También se adjuntan esquemas de repaso a lo largo de los capítulos y al final de los mismos, con el fin de sintetizar las ideas principales.

De igual forma, el manual incluye ejemplos de documentos, folletos, normativa, etc., actualizados y con diferentes diseños.

Aparecen múltiples imágenes que hacen del manual un recurso muy didáctico para el alumnado.

En todo momento se intenta incluir información que el alumno pueda poner en práctica en su vida diaria, sobre todo en el trabajo cotidiano en una oficina de turismo, así como en la interpretación del patrimonio y la aplicación de las nuevas tecnologías.

Contenido Formativo:

1. Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística

- 1.1. Introducción
- 1.2. Comunicación verbal
- 1.3. Comunicación no verbal
- 1.4. Resumen

2. Técnicas de protocolo e imagen personal

- 2.1. Introducción
- 2.2. Técnicas de protocolo
- 2.3. Imagen y apariencia personal en la oficina de turismo
- 2.4. Habilidades sociales
- 2.5. Atención al cliente
- 2.6. La primera impresión cuenta
- 2.7. Resumen

3. El informador como asesor de tiempo libre

- 3.1. Introducción
- 3.2. Personalización de la atención y acogida
- 3.3. Adaptación de la información a los tiempos de estancia y consumo
- 3.4. Adaptación de la información a las expectativas de viaje
- 3.5. Resumen

FICHA TÉCNICA

4. Tipologías de clientes

- 4.1. Introducción
- 4.2. Visitantes (turistas y excursionistas)
- 4.3. Clientes internos (oferta del destino y población local)
- 4.4. Resumen

5. Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis

- 5.1. Introducción
- 5.2. Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis
- 5.3. Resumen

6. Medios de respuesta

- 6.1. Introducción
- 6.2. Atención de solicitudes de información no presenciales: gestión de correo postal, e-mail y otras fórmulas derivadas de las tecnologías de la información
- 6.3. Atención telefónica
- 6.4. Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
- 6.5. Obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas
- 6.6. Resumen

7. Legislación en materia de protección al usuario

- 7.1. Introducción
- 7.2. Legislación en materia de protección al usuario
- 7.3. Resumen