

## FICHA TÉCNICA

**Curso: Inglés profesional para turismo. HOTA0308 - Recepción en alojamientos**

**Horas: 90**

### **Objetivos:**

Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.

Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.

Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.

Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.

Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

### **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 la expresión y comprensión oral y escrita en lengua inglesa de mensajes y documentación propia de la actividad turística y la atención directa al cliente (antes, durante y después del viaje).

### **Otros datos:**

## FICHA TÉCNICA

A través de los distintos capítulos, el manual profundiza en los sectores más importantes que mueven la industria del turismo, con el fin de mejorar la calidad en la atención al cliente en lengua inglesa.

En el libro también aparecen diferentes diálogos y conversaciones en lengua inglesa sobre situaciones reales y cotidianas pertenecientes al ámbito turístico.

Para una mayor comprensión, al final de cada capítulo se expone un apartado dedicado a expresiones y terminología específica del sector turístico, así como su pronunciación en lengua inglesa.

Con este mismo fin, el manual cuenta con ejercicios prácticos relacionados con situaciones reales en la atención al cliente en la industria turística.

### **Contenido Formativo:**

#### **1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS TOURISM SERVICES MARKETING AND PROMOTION IN ENGLISH LANGUAGE**

##### **2. Presentación de servicios turísticos / Introducing tourism services**

- 2.1. Introducción / Introduction
- 2.2. Características de servicios turísticos / Tourism services features
- 2.3. Servicios añadidos / Additional services
- 2.4. Comercialización de servicios turísticos: medidas y cantidades / Tourism services marketing: quantities and measures
- 2.5. Condiciones de pago / Payment terms
- 2.6. Servicio postventa / After-sales service
- 2.7. Resumen / Summary

##### **3. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos / Destination and tourism services booking procedure**

- 3.1. Introducción / Introduction
- 3.2. Reserva de destinos / Destinations booking
- 3.3. Reserva de servicios turísticos / Tourism services bookings
- 3.4. Resumen / Summary

##### **4. Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico / Tickets, vouchers and other tourism documents issuance**

- 4.1. Introducción / Introduction
- 4.2. Emisión de billetes / Tickets issuance
- 4.3. Bonos / Vouchers
- 4.4. Otros documentos / Other important documents
- 4.5. Resumen / Summary

##### **5. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios**

## **FICHA TÉCNICA**

### **turísticos / Tourism facilities suppliers and professionals negotiations**

- 5.1. Introducción / Introduction
- 5.2. Elementos que intervienen en la negociación / Elements in negotiation
- 5.3. Negociación con proveedores y profesionales del sector turístico / Tourism services suppliers and professionals negotiations
- 5.4. Resumen / Summary

### **6. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero / Hotel services and rooms reservations**

- 6.1. Introducción / Introduction
- 6.2. Gestión de reservas de habitaciones / Rooms reservations
- 6.3. Reserva de otros servicios del establecimiento hotelero / Hotel services reservations
- 6.4. Resumen / Summary

### **7. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero / Completion of documents related to the hotel management and administration**

- 7.1. Introducción / Introduction
- 7.2. La recepción / The front-office
- 7.3. Registro de entrada / Hotel check-in
- 7.4. Registro de salida del hotel / Hotel check-out
- 7.5. Resumen / Summary

## **PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS TOURIST INFORMATION ASSISTANCE**

**Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística / Information exchange in tourist information centres**

**Introducción / Introduction**

**Tipos de información / Information types**

**Tipos de centros de información turística / Tourist information centres types**

**Gestión de la información / Information management**

**Resumen / Summary**

**Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes / Information administration about services suppliers, prices, tariffs and information distribution to clients**

**Introducción / Introduction**

**Gestión de la información sobre proveedores de servicios / Information administration about services suppliers**

**Precios y tarifas / Prices and tariffs**

**Prestación de la información a clientes / Information distribution and promotion to clients**

**Resumen / Summary**

## **FICHA TÉCNICA**

**Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio / General information assistance to clients about destinations, routes, weather, surroundings and leisure possibilities**

**Introducción / Introduction**

**Información sobre el destino: agencias de viaje /Information about destinations: travel agencies**

**Oficinas de información turística / Tourist information offices**

**Resumen / Summary**

**Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios / Natural resources inventories, sports and recreational activities and itineraries preparation**

**Introducción / Introduction**

**Elaboración de listados de recursos naturales de la zona / Natural resources inventories preparation in an area**

**Naturaleza y turismo / Nature and tourism**

**Elaboración de itinerarios / Itineraries preparation**

**Resumen / Summary**

**Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan / Information on environmental legislation concerning environment and the leisure activities accomplished**

**Introducción / Introduction**

**Turismo y medio ambiente / Tourism and environment**

**Legislación ambiental / Environmental legislation**

**Resumen / Summary**

**Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados / Raising client's awareness about the used environmental resources conservation**

**Introducción / Introduction**

**El Código Ético de la Organización Mundial de Turismo /World Tourism Organization Global Code of Ethics**

**El turista-viajero responsable / The responsible tourist-traveller**

**Resumen / Summary**

**Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico / Collecting customer's information about tourism accommodation services satisfaction**

**Introducción / Introduction**

**Objetivos del departamento de calidad en el hotel /Quality management department objectives at the hotel**

**Recogida de información / Collecting information from clients**

**Resumen / Summary**

## **FICHA TÉCNICA**

### **ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS CUSTOMER SERVICE IN TOURISM INDUSTRY**

**Terminología específica en las relaciones turísticas con los clientes / Specific terminology in tourist relationships with clients**

**Introducción / Introduction**

**Terminología específica para viajes y transporte / Specific terminology used in travel and transportation**

**Terminología específica para alojamiento / Specific terminology used in accommodation**

**Terminología específica para restaurantes / Specific terminology used in restaurants**

**Terminología específica para guía turístico / Specific terminology used in guiding**

**Resumen / Summary**

**Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor / Frequently used structures and phrases in tourism customer or client service**

**Introducción / Introduction**

**Saludos / Greetings**

**Presentaciones / Introducing oneself and others**

**Fórmulas de cortesía / Polite expressions**

**Resumen / Summary**

**Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita / Style differentiation, formal and informal, in tourist oral and written communication**

**Introducción / Introduction**

**Lenguaje formal / Formal language**

**Lenguaje informal / Informal language**

**Resumen / Summary**

**Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores / Dealing with consumers and clients claims and complaints**

**Introducción / Introduction**

**Tratamiento de quejas: situaciones habituales / Dealing with complaints: habitual situations**

**Resumen / Summary**

**Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad / Customer service simulation of situations and natural, fluent complaint resolution**

**Introducción / Introduction**

**Qué debe y no debe hacerse ante una queja / What one should and should not do handling a complaint**

**El carácter positivo de la queja / The positive aspect of complaints**

**Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de quejas o reclamaciones / Customer service simulation of situations and complaint resolution**

## FICHA TÉCNICA

### Resumen / Summary

**Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas /  
Communication with and care of affected people in case of accidents**

### Introducción / Introduction

**La importancia del seguro de viaje / The importance of travel insurance**

**Accidentes comunes alrededor del mundo / Typical accidents around the world**

**Lenguaje utilizado para calmar a los turistas en situaciones críticas / Language used for  
calming tourists in critical situations**

### Resumen / Summary

### \* CONTENIDOS DEL CD:

**En el CD se incluyen tanto las locuciones de los ejercicios de audio como las soluciones de  
los ejercicios de todos los capítulos del manual. Uso exclusivo en PC.**