

FICHA TÉCNICA

Curso: Inglés profesional para turismo. HOTI0108 - Promoción turística local e información al visitante

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.**