

---

## PROGRAMA FORMATIVO

# INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE

Código: 4909

➤ **Modalidad: Distancia**

➤ **Duración: 80 horas**

➤ **Objetivos:**

El libro se diseña con un doble objetivo: servir como manual de trabajo para el alumnado, desarrollando el servicio de información turística a nivel local, autonómico e internacional, y permitir al profesorado contar con una herramienta de trabajo completa y didáctica para facilitar su tarea diaria de enseñanza.

La finalidad de este libro es crear un manual lo suficientemente práctico y didáctico para la adecuada comprensión por parte del alumnado. Para ello, en cada capítulo se incluyen imágenes, cuadros de texto, cuestiones y casos prácticos (para reflexionar sobre los contenidos), tablas, esquemas de repaso al final del tema y ejercicios de repaso que recogen los aspectos más importantes. Se trata de una herramienta de gran calidad para el profesorado en la realización de sus clases, ya que se encuentra actualizado y se acerca a la realidad del trabajo en una oficina de turismo, adecuándose a las nuevas tecnologías e incluyendo los principales documentos de uso por estas entidades.

➤ **Contenidos:**

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

Comunicación verbal.

Comunicación no verbal.

Técnicas de protocolo e imagen personal

Técnicas de protocolo.

Imagen y apariencia personal en la oficina de turismo.

Habilidades sociales.

Atención al cliente.

La primera impresión cuenta.

El informador como asesor de tiempo libre

Personalización de la atención y acogida.

Adaptación de la información a los tiempos de estancia y consumo.

Adaptación de la información a las expectativas de viaje.

Tipologías de clientes

Visitantes (turistas y excursionistas).

Clientes internos (oferta del destino y población local).

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

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

## **PROGRAMA FORMATIVO**

### Medios de respuesta

Atención de solicitudes de información no presenciales: gestión de correo postal, *e-mail* y otras fórmulas derivadas de las tecnologías de la información.

Atención telefónica.

Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas.

### Legislación en materia de protección al usuario

Legislación en materia de protección al usuario.