



## Información y atención al visitante

**Sku:** UF0082\_V2

**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

### CONTENIDOS

Tema 1. Técnicas de Acogida y Habilidades Sociales Aplicadas al Servicio de Información Turística.

- 1.1. Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística
- 1.2. Técnicas de protocolo e imagen personal
- 1.3. El informador como asesor de tiempo libre
- 1.4. Tipologías de clientes
- 1.5. Gestión de tiempos de atención gestión de colas y gestión de crisis
- 1.6. Medios de respuesta
- 1.7. Legislación en materia de protección al usuario