



## **FCOE009PO. Inglés profesional para turismo.**

**Sku:** PS\_FCOE009PO

**Horas:** 60

**Formato:** HTML

### **OBJETIVOS**

- Expresarse de forma oral y escrita en un nivel avanzado del idioma inglés, en las distintas situaciones y actuaciones propias de la actividad turística profesional.

### **CONTENIDOS**

- **1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos.**
  - Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
  - Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
  - Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
  - Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
  - Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
  - Complimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.
- **2. Prestación de información turística en inglés.**
  - Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
  - Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
  - Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.

- Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
  - Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
  - Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
  - Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.
- **3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés.**
    - Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
    - Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor.
    - Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
    - Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores.
    - Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
    - Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.