



## **MF1057\_2. Inglés profesional para turismo.**

**Sku:** PA\_MF1057\_2

**Horas:** 90

**Formato:** HTML

### **OBJETIVOS**

- Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en las actividades turísticas.
- 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.

### **CONTENIDOS**

- **Tema 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
- Cumplimentación de documentos de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero
- **Tema 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 climatológicas 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
- **Tema 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: saludos presentaciones y fórmulas de cortesía habituales
  - Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación turística oral y escrita
  - Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes
  - 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