



## **HOTT0015. Inglés profesional para el turismo.**

**Sku:** PS\_HOTT0015

**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**

- **Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas.**
  - 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 propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.
  - 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, de 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.
- 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.
- **Habilidades de gestión, personales y sociales.**
  - Capacidad de comprensión en situaciones de comunicación, tanto oral como escrita con un alto nivel.
  - Capacidad de utilización de las diferentes formas verbales posibles.
  - Capacidad para manejar estructuras gramaticales.
  - Capacidad de análisis del lenguaje funcional aplicado al turismo.
  - Capacidad para utilizar el vocabulario para expresarse correctamente con los clientes.