



UF0080: Organización del servicio de información turística local.

Sku: PA_UF0080

Horas: 90

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Analizar los tipos de centros y servicios de información turística explicando su función en el sector turístico.
- Aplicar procedimientos de gestión de información, documentación y programas de actividades de modo que sirvan para alcanzar objetivos predeterminados.

CONTENIDOS

- **Unidad 1. El servicio de información turística.**
 - Objetivos generales del servicio de información turística.
 - La información y atención al visitante como servicio turístico y herramienta de marketing del destino:
 - Información previa al viaje: promoción del destino y atención a las necesidades del viajero
 - Atención e información durante la estancia:
 - Atención e información directa
 - Información gratuita e información de pago
 - Coordinación con otros agentes turísticos del destino
 - Visitas guiadas. Tipología
 - Call centers
 - Centrales de reserva: comercialización del destino y su oferta
 - Puntos de auto información
 - Productos y servicios turísticos de destino: información y venta
 - Venta de ediciones turísticas y objetos de recuerdo
 - Fidelización de clientes y servicios post venta
 - Elaboración de estadísticas
 - Sondeo y prospección de las nuevas demandas y hábitos viajeros
 - Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea.

- Tipos de Servicios o Centros de Información Turística.
 - Comunicaciones internas de un Centro de Información Turística
 - Distribución externa de la información de un Centro de Información Turística.
 - Publicaciones turísticas
 - Internet
 - Puntos de auto-información
 - Medios de comunicación
 - Otras posibilidades ofrecidas por las tecnologías de la información
 - Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística.
 - Técnicas de difusión y marketing electrónico
 - Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico.
 - Redes de centros y servicios de información turística.
- **Unidad 2. Recursos materiales en servicios y centros de información turística.**
 - Tipos de instalaciones:
 - Centros permanentes
 - Centros y puntos de información estacionales
 - Organización del espacio (en función del tipo de instalación): Zonas de prestación del servicio, de Consulta, de Auto información, de Trabajo Interno, de Exposición, de Almacén...)
 - Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología y las nuevas técnicas de comunicación.
 - Equipamiento de las instalaciones.
 - Informatización de centros y servicios de información turística.
 - Centrales y sistemas automatizados de reservas.
 - Ubicación y accesos a los locales.
 - Señalización interna y externa.
 - Uniforme y equipamiento de los trabajadores
 - Ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes. Tipología, diseño y preparación.
 - **Unidad 3. Recursos humanos en centros de información turística.**
 - Perfiles y funciones del personal de un Servicio de Información Turística:
 - Información presencial y telefónica
 - Informadores de calle
 - Guías
 - Administradores y gestores de la web
 - **Unidad 4. Gestión administrativa.**
 - Tipos de documentos necesarios en un Centro o Servicio de Información Turística.
 - Gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas.
 - Control estadístico.
 - Seguros de viajes, visados, divisas y documentación bancaria.