



## 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.