



UF0082: Información y atención al visitante.

Sku: PA_UF0082

Horas: 30

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Aplicar técnicas para el tratamiento de las solicitudes de información turística, quejas y reclamaciones que habitualmente se producen en centros o servicios de información turística y su resolución más adecuada.

CONTENIDOS

- **Unidad 1. Orientación y asistencia al turista.**
 - Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística.
 - Comunicación verbal
 - Comunicación no verbal
 - Técnicas de protocolo e 24.
 - El informador como asesor de tiempo libre
 - Personalización de la atención y acogida
 - Adaptación de la información a los tiempos de estancia y consumo
 - Adaptación de la información a las expectativas de viaje.
 - Tipologías de clientes:
 - Visitantes (turistas y excursionistas)
 - Clientes internos (oferta del destino y población local)
 - Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis.
 - Medios de respuesta:
 - Atención de solicitudes de información no presenciales: gestión de correo postal, e-mail y otras formulas derivadas de las tecnologías de la información.
 - Atención telefónica.
 - Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
 - Obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas.

- Legislación en materia de protección al usuario.