



## 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.