

Información y atención al visitante

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 horas

Categorías: Hostelería y turismo

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

UD1. Técnicas de Acogida y Habilidades Sociales Aplicadas al Servicio de Información Turística.

- 1.1. Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística.
- 1.2. Técnicas de protocolo e imagen personal.
- 1.3. El informador como asesor de tiempo libre.
- 1.4. Tipologías de clientes.
- 1.5. Gestión de tiempos de atención gestión de colas y gestión de crisis.
- 1.6. Medios de respuesta.
- 1.7. Legislación en materia de protección al usuario.