

# Información y atención al visitante (UF0082)

Modalidad:

e-learning con una duración 30 horas

Objetivos:

Contenidos:

1. Orientación y asistencia al turista 1.1. Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística. 1.1.1. Comunicación verbal 1.1.2. Comunicación no verbal 1.2. Técnicas de protocolo e imagen personal. 1.3. El informador como asesor de tiempo libre 1.3.1. Personalización de la atención y acogida 1.3.2. Adaptación de la información a los tiempos de estancia y consumo 1.3.3. Adaptación de la información a las expectativas de viaje. 1.4. Tipologías de clientes: 1.4.1. Visitantes (turistas y excursionistas) 1.4.2. Clientes internos (oferta del destino y población local) 1.5. Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis. 1.6. Medios de respuesta: 1.6.1. Atención de solicitudes de información no presenciales: gestión de correo postal, e-mail y otras formulas derivadas de las tecnologías de la información. 1.6.2. Atención telefónica. 1.6.3. Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones 1.6.4. Obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas. 1.7. Legislación en materia de protección al usuario.

