

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Inglés profesional para turismo (v.1)

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Permite adquirir conocimientos de la lengua inglesa, tanto hablada como escrita, en situaciones de atención al público para cumplir lo que pide el cliente en el ámbito profesional.

Contenidos:

1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos

1.1 Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.

1.2 Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.

1.3 Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.

1.4 Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.

1.5 Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.

1.6 Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

2. Prestación de información turística en inglés



- 2.1 Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
 - 2.2 Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
 - 2.3 Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
 - 2.4 Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
 - 2.5 Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
 - 2.6 Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
 - 2.7 Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.
-
- 3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés
 - 3.1 Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
 - 3.2 Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
 - 3.3 Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
 - 3.4 Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
 - 3.5 Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
 - 3.6 Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

