



# Organización del servicio de información turística local

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

Permite adquirir las competencias profesionales necesarias para la Organización del Servicio de Información Turística Local.

## Contenidos:

1. El servicio de información turística 1.1. Objetivos generales del servicio de información turística. 1.2. La información y atención al visitante como servicio turístico y herramienta de marketing del destino: 1.2.1. Información previa al viaje: promoción del destino y atención a las necesidades del viajero 1.2.2. Atención e información durante la estancia: 1.2.2.1. Atención e información directa 1.2.2.2. Información gratuita e información de pago 1.2.2.3. Coordinación con otros agentes turísticos del destino 1.2.3. Visitas guiadas. Tipología 1.2.4. Call centers 1.2.5. Centrales de reserva: comercialización del destino y su oferta 1.2.6. Puntos de auto información 1.2.7. Productos y servicios turísticos de destino: información y venta 1.2.8. Venta de ediciones turísticas y objetos de recuerdo 1.2.9. Fidelización de clientes y servicios post venta 1.2.10. Elaboración de estadísticas 1.2.11. Sondeo y prospección de las nuevas demandas y hábitos viajeros 1.3. Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea. 1.4. Tipos de Servicios o Centros de Información Turística. 1.5. Comunicaciones internas de un Centro de Información Turística 1.6. Distribución externa de la información de un Centro de Información Turística. 1.6.1. Publicaciones turísticas 1.6.2. Internet 1.6.3. Puntos de auto-información 1.6.4. Medios de comunicación 1.6.5. Otras posibilidades ofrecidas por las tecnologías de la información 1.7. Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística. 1.8. Técnicas de difusión y marketing electrónico 1.9. Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico. 1.10. Redes de centros y servicios de información turística.



2. Recursos materiales en servicios y centros de información turística 2.1. Tipos de instalaciones: 2.1.1. Centros permanentes 2.1.2. Centros y puntos de información estacionales 2.2. Organización del espacio (en función del tipo de instalación): Zonas de prestación del servicio, de Consulta, de Auto información, de Trabajo Interno, de Exposición, de Almacén?) 2.3. Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología y las nuevas técnicas de comunicación. 2.4. Equipamiento de las instalaciones. 2.5. Informatización de centros y servicios de información turística. 2.6. Centrales y sistemas automatizados de reservas. 2.7. Ubicación y accesos a los locales. 2.8. Señalización interna y externa. 2.9. Uniforme y equipamiento de los trabajadores 2.10. Ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes. Tipología, diseño y preparación.

3. Recursos humanos en centros de información turística 3.1. Perfiles y funciones del personal de un Servicio de Información Turística: 3.1.1. Información presencial y telefónica 3.1.2. Informadores de calle 3.1.3. Guías 3.1.4. Administradores y gestores de la web

4. Gestión administrativa 4.1. Tipos de documentos necesarios en un Centro o Servicio de Información Turística. 4.2. Gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas. 4.3. Control estadístico. 4.4. Seguros de viajes, visados, divisas y documentación bancaria.