



Inglés Profesional para Turismo

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.
- Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.
- Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.
- Producir en inglés, documentos escritos de complejidad media, correctos gramatical y ortográficamente, necesarios para el cumplimiento eficaz de su cometido y para garantizar los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional.
- Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

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

Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.

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

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



Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS.

Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
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.
Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS.

Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.