

matrícula10

FICHA TÉCNICA

Modalidad	Online
Acción formativa	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE
Área profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO
Profesor	Titulación universitaria. Mínimo 3 años de experiencia docente. Formación metodológica.
Evaluación	Evaluación continua a través de las autoevaluaciones de cada unidad. NO SIENDO OBLIGATORIAS LAS ACTIVIDADES
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
Índice	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.