



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

UF0082 Información y Atención al Visitante

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF0082 Información y Atención al Visitante, incluida en el Módulo Formativo MF1074_3 Información turística, regulada en el Real Decreto 1376/2008, de 1 de agosto, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para la información y atención al visitante.

CONTENIDOS

UNIDAD FORMATIVA 1. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA

1. Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística
2. - Comunicación verbal
3. - Comunicación no verbal
4. Técnicas de protocolo e imagen personal
5. El informador como asesor de tiempo libre
6. - Personalización de la atención y acogida
7. - Adaptación de la información a los tiempos de estancia y consumo
8. - Adaptación de la información a las expectativas de viaje

9. Tipologías de clientes:
10. - Visitantes (turistas y excursionistas)
11. - Clientes internos (oferta del destino y población local)
12. - Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis
13. Medios de respuesta:
14. - Atención de solicitudes de información no presenciales: gestión de correo postal, e-mail y otras formulas derivadas de las tecnologías de la información
15. - Atención telefónica
16. - Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
17. - Obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas
18. Legislación en materia de protección al usuario



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es