



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Técnico en Información Turística

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

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

OBJETIVOS

Este curso de materiales de Técnico en Información Turística le ofrece una formación especializada en la materia. Debemos saber que en la actualidad, en el mundo de la hostelería y el turismo, es muy importante conocer las diferentes promociones turísticas locales y la información al visitante. Por ello, con el presente curso de Técnico en Información Turística se trata de aportar los conocimientos necesarios para seleccionar, almacenar y procesar información de interés sobre el entorno local para dar a conocer su potencial turístico, adaptándose a los requerimientos y necesidades de los clientes y a los objetivos del centro o de la planificación del destino, programar y controlar las actividades de un centro de información turística para adecuarlas a las características del entorno local y a las demandas de los clientes y alcanzar los objetivos previstos, organizar los recursos necesarios para llevar a cabo la prestación de servicios del centro de información turística, adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse o a las condiciones particulares del entorno local y atender y asesorar a visitantes y residentes en las demandas de información y en la formulación de quejas o reclamaciones, garantizando en todo momento la calidad de la información prestada.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. EXPERTO EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y

DOCUMENTACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAS FUENTES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

1. Tipos de información a obtener y procesar
2. Identificación, valoración y clasificación de las fuentes de información turística
3. Técnicas de registro, archivo y actualización de información turística
4. Sistemas y medios para la localización y obtención de la información turística
5. Metodologías para el análisis, contraste y archivo de la información
6. Soportes de la información: papel, electrónico
7. Sistemas de archivo: bancos y bases de datos
8. Metodología para la actualización permanente: procedimientos y costes
9. El centro de información turística como fuente de información del destino
10. Intercambio de información entre centros y redes de información: retroalimentación
11. Circulación y distribución de la información dentro del Centro de información y otros sistemas de información no formales en el destino
12. Informática y tecnologías de la información aplicadas a los centros de información turística:
13. - Búsqueda, almacenaje y difusión de la información
14. - Procesado y adaptación de la información para los diferentes soportes y las diferentes vías de difusión de la información: atención personal, telefónica, webs -webs 2. 0-, descargas a móviles, puntos de auto-información

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL ENTORNO LOCAL

1. Análisis de los recursos y servicios del destino turístico
2. - Necesidades y expectativas de los distintos segmentos de mercado
3. - Posibles segmentaciones del destino para responder al mercado
4. Principios y objetivos de la interpretación del patrimonio
5. Medios interpretativos personales y no personales
6. - Medios personales: visitas guiadas

7. - Medios no-personales: Ediciones, material expositivo, exposiciones
8. Adaptación de la información a los distintos soportes y vías de distribución de la información
9. - Atención personal, atención telefónica y electrónica
10. - Puntos de auto-información en el centro
11. - Páginas web (estáticas, webs 2.0)
12. - Ediciones turísticas
13. - Otras posibilidades ofrecidas por las tecnologías de la información
14. Adaptación de la información en función de tipos de grupos o turistas destinatarios
15. - Traducción de la información turística a diferentes idiomas
16. - Tematización de la información en función de los nichos de mercado
17. - Accesibilidad de la información para los clientes con necesidades especiales
18. Integración e interrelación de información

MÓDULO 2. EXPERTO EN ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA LOCAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

1. Objetivos generales del servicio de información turística
2. La información y atención al visitante como servicio turístico y herramienta de marketing del destino:
3. - Información previa al viaje: promoción del destino y atención a las necesidades del viajero
4. - Atención e información durante la estancia:
5. - Atención e información directa
6. - Información gratuita e información de pago
7. - Coordinación con otros agentes turísticos del destino
8. - Visitas guiadas. Tipología
9. - Call centers
10. - Centrales de reserva: comercialización del destino y su oferta
11. - Puntos de auto información
12. - Productos y servicios turísticos de destino: información y venta

13. - Venta de ediciones turísticas y objetos de recuerdo
14. - Fidelización de clientes y servicios post venta
15. - Elaboración de estadísticas
16. - Sondeo y prospección de las nuevas demandas y hábitos viajeros
17. Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea
18. Tipos de Servicios o Centros de Información Turística
19. Comunicaciones internas de un Centro de Información Turística
20. Distribución externa de la información de un Centro de Información Turística
21. - Publicaciones turísticas
22. - Internet
23. - Puntos de auto-información
24. - Medios de comunicación
25. - Otras posibilidades ofrecidas por las tecnologías de la información
26. Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística
27. Técnicas de difusión y marketing electrónico
28. Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico
29. Redes de centros y servicios de información turística

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RECURSOS MATERIALES EN SERVICIOS Y CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

1. Tipos de instalaciones:
2. - Centros permanentes
3. - Centros y puntos de información estacionales
4. 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)
5. Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología y las nuevas técnicas de comunicación
6. Equipamiento de las instalaciones
7. Informatización de centros y servicios de información turística
8. Centrales y sistemas automatizados de reservas
9. Ubicación y accesos a los locales

10. Señalización interna y externa
11. Uniforme y equipamiento de los trabajadores
12. Ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes. Tipología, diseño y preparación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECURSOS HUMANOS EN CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

1. Perfiles y funciones del personal de un Servicio de Información Turística:
2. - Información presencial y telefónica
3. - Informadores de calle
4. - Guías
5. - Administradores y gestores de la web

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. Tipos de documentos necesarios en un Centro o Servicio de Información Turística
2. Gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas
3. Control estadístico
4. Seguros de viajes, visados, divisas y documentación bancaria

MÓDULO 3. EXPERTO EN 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