

UF0082 - Información y atención al visitante



Editorial: Paraninfo

Autor: EMMA ARROYO MANZANEDO,
MARÍA LUISA COQUE MARTÍNEZ

Clasificación: Certificados Profesionales >
Hostelería y Turismo

Tamaño: 17 x 24 cm.

Páginas: 88

ISBN 13: 9788428339070

ISBN 10: 8428339074

Precio sin IVA: \$9555.00

Precio con IVA: \$9555.00

Fecha publicacion: 10/01/2017

Sinopsis

El informador es un transmisor de la imagen del destino, un elemento vivo que interactúa con el visitante. La prestación de un servicio de calidad es esencial para aumentar el grado de satisfacción de los turistas y contribuir a mantener o mejorar el posicionamiento del núcleo receptor y de la oficina de información turística. A través de este libro aprenderemos a aplicar técnicas para el tratamiento de las solicitudes de información turística, quejas y reclamaciones que habitualmente se pueden producir en estos centros, escogiendo las técnicas y los canales más adecuados para atender los diferentes tipos de demandas. Además, en situaciones prácticas, veremos las diferentes maneras de atender a los potenciales clientes y cómo resolver distintas tareas con elegancia y amabilidad. A lo largo de todo el libro se van proponiendo actividades de tipo práctico cuyas soluciones están disponibles en www.paraninfo.es.

Los contenidos se corresponden con los establecidos para la UF 0082 *Información y atención al visitante*, incardinada en el MF 1074_3 *Información turística*, perteneciente al certificado de profesionalidad HOTI0108 *Promoción turística local e información al visitante*, regulado por el RD 1376/2008, de 1 de agosto, y modificado por el RD 619/2013, de 2 de agosto.

Emma Arroyo Manzanedo y María Luisa Coque Martínez son diplomadas en Turismo.

Índice

Introducción normativa

1. Orientación y asistencia al turista

- 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. Tipología 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

Bibliografía

Ediciones Paraninfo S.A. Calle Velázquez no. 31, 3º. Derecha, 28001 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax (34) 91 445 62 18

 www.paraninfo.es