Paraninfo

# 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:** 94
**ISBN 13:** 9788428366748
**ISBN 10:** 8428366748
**Precio sin IVA:** $33778.00
**Precio con IVA:** $33778.00
**Fecha publicacion:** 28/08/2024

## 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 UF0082 Información y atención al visitante, incardinada en el MF1074_3 *Información turística*, perteneciente al certificado profesional 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.

## Indice

**1. Orientación y asistencia al turista**

1.1. Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística

1.1.1. Comunicación verbal

1.1.2. Comunicación no verbal

1.2. Técnicas de protocolo e imagen personal

1.2.1. El protocolo

1.2.2. La imagen personal

1.3. El informador como asesor de tiempo libre

1.3.1. Personalización de la atención y la acogida

1.3.2. Adaptación de la información a los tiempos de estancia y consumo (soportes informativos)

1.3.3. Adaptación de la información a las expectativas de viaje

1.4. Tipología de clientes

1.4.1. Visitantes (turistas y excursionistas)

1.4.2. Clientes internos (oferta del destino y población local)

1.5. Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis

1.5.1. Gestión de tiempos de atención, colas y crisis

1.6. Medios de respuesta

1.6.1. Atención de solicitudes de información no presenciales: gestión de correo postal, email y otras fórmulas derivadas de las tecnologías de la información

1.6.2. Atención telefónica

1.6.3. Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones

1.6.4. Obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas

1.7. Legislación en materia de protección al usuario

1.7.1. Normativa reguladora de la protección y defensa del consumidor en España

**Bibliografía**

Paraninfo Argentina Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel.  Fax
clientes@paraninfo.com.ar  www.paraninfo.com.ar