Inglés profesional para turismo

Área: HOSTELERIA Y TURISMO
Modalidad: Teleformación
Duración: 90 h
Precio: 45.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

MF1057_2

CONTENIDOS

1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos

####

1.1 Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.

####

1.2 Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.

####

1.3 Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.

####

1.4 Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.

####

1.5 Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.

####

1.6 Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

####

2. Prestación de información turística en inglés

####

2.1 Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.

####

2.2 Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.

####

2.3 Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.

####

2.4 Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.

####

2.5 Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.

####

2.6 Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.

####

2.7 Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

####

3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

####

3.1 Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.

####

3.2 Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.

####

3.3 Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.

####

3.4 Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

####

3.5 Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

####

3.6 Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.