Organización del servicio de información turística local

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

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

UF0080

CONTENIDOS

1. El servicio de información turística

####

1.1. Objetivos generales del servicio de información turística.

####

1.2. La información y atención al visitante como servicio turístico y herramienta de marketing del destino:

####

1.2.1. Información previa al viaje: promoción del destino y atención a las necesidades del viajero

####

1.2.2. Atención e información durante la estancia:

####

1.2.2.1. Atención e información directa

####

1.2.2.2. Información gratuita e información de pago

####

1.2.2.3. Coordinación con otros agentes turísticos del destino

####

1.2.3. Visitas guiadas. Tipología

####

1.2.4. Call centers

####

1.2.5. Centrales de reserva: comercialización del destino y su oferta

####

1.2.6. Puntos de auto información

####

1.2.7. Productos y servicios turísticos de destino: información y venta

####

1.2.8. Venta de ediciones turísticas y objetos de recuerdo

####

1.2.9. Fidelización de clientes y servicios post venta

####

1.2.10. Elaboración de estadísticas

####

1.2.11. Sondeo y prospección de las nuevas demandas y hábitos viajeros

####

1.3. Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea.

####

1.4. Tipos de Servicios o Centros de Información Turística.

####

1.5. Comunicaciones internas de un Centro de Información Turística

####

1.6. Distribución externa de la información de un Centro de Información Turística.

####

1.6.1. Publicaciones turísticas

####

1.6.2. Internet

####

1.6.3. Puntos de auto-información

####

1.6.4. Medios de comunicación

####

1.6.5. Otras posibilidades ofrecidas por las tecnologías de la información

####

1.7. Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística.

####

1.8. Técnicas de difusión y marketing electrónico

####

1.9. Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico.

####

1.10. Redes de centros y servicios de información turística.

####

2. Recursos materiales en servicios y centros de información turística

####

2.1. Tipos de instalaciones:

####

2.1.1. Centros permanentes

####

2.1.2. Centros y puntos de información estacionales

####

2.2. 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...)

####

2.3. Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología y las nuevas técnicas de comunicación.

####

2.4. Equipamiento de las instalaciones.

####

2.5. Informatización de centros y servicios de información turística.

####

2.6. Centrales y sistemas automatizados de reservas.

####

2.7. Ubicación y accesos a los locales.

####

2.8. Señalización interna y externa.

####

2.9. Uniforme y equipamiento de los trabajadores

####

2.10. Ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes. Tipología, diseño y preparación.

####

3. Recursos humanos en centros de información turística

####

3.1. Perfiles y funciones del personal de un Servicio de Información Turística:

####

3.1.1. Información presencial y telefónica

####

3.1.2. Informadores de calle

####

3.1.3. Guías

####

3.1.4. Administradores y gestores de la web

####

4. Gestión administrativa

####

4.1. Tipos de documentos necesarios en un Centro o Servicio de Información Turística.

####

4.2. Gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas.

####

4.3. Control estadístico.

####

4.4. Seguros de viajes, visados, divisas y documentación bancaria.

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.