

Programa

Nombre de la actividad

Atención al cliente en el sector turístico

Fundamentación:

A partir de una intensa labor de promoción realizada conjuntamente entre el sector público y el privado desde hace diez años, Argentina se ha posicionado como uno de los destinos receptivos más elegidos de Latinoamérica. Esto se ha traducido en una gran cantidad de proyectos de índole hotelero, de entretenimiento general y gastronómicos que están en vigencia.

El avance tecnológico pone al alcance del cliente un cúmulo de informaciones previas a la concreción de su viaje, que lo transforma en una persona cada vez más conocedora y por ende, muy exigente. Por eso, este curso propone un abordaje integral de una serie de acciones sencillas pero efectivas, que permitirán a todas las personas que están directa o indirectamente relacionadas a la actividad turística, satisfacer plenamente las necesidades de los clientes que nos han honrado con esta elección.

Objetivos:

- Comprender las necesidades fundamentales del nuevo cliente turístico.
- Identificar aptitudes que permitan optimizar la atención del turista.
- Reconocer las características distintivas de los grupos de turistas.

Personas Destinatarias:

Personas que están vinculadas a la atención del turista y sus necesidades: guías de turismo, personas que trabajan en agencias de viajes, alojamientos y emprendimientos gastronómicos, así como personal de centros de información turística y la comunidad en general.

Contenidos:

Unidad 1: El nuevo turista: sus características y necesidades

Unidad 2: El factor humano en la atención al cliente

Unidad 3: Servicios de calidad a grupos y ética profesional

Criterios de evaluación:

Para obtener el certificado de aprobación del curso es necesaria la aprobación de las actividades de cada unidad con una nota igual o superior a seis (6) puntos.

Carga horaria: 18 horas