

CURSO: ATENCIÓN AL TURISTA Y CALIDAD EN EL SERVICIO

Objetivo general

Desarrollar competencias para brindar un servicio turístico profesional, orientado a la satisfacción del visitante, la hospitalidad, la resolución de problemas y la promoción positiva del destino.

Módulo 1. Cultura turística

Importancia del turismo; perfil del visitante; hospitalidad; imagen institucional.

Módulo 2. Calidad en el servicio

Principios de calidad; momentos de verdad; expectativas; experiencia del cliente.

Módulo 3. Comunicación efectiva

Comunicación verbal y no verbal; escucha activa; atención multicultural; lenguaje incluyente.

Módulo 4. Atención al turista

Recepción; orientación; manejo de información; protocolos de atención.

Módulo 5. Manejo de conflictos

Quejas; solución de problemas; manejo de crisis; clientes difíciles.

Módulo 6. Patrimonio y promoción

Atractivos turísticos; identidad local; recomendaciones responsables.

Módulo 7. Ética y seguridad

Protección al turista; primeros auxilios básicos; confidencialidad; conducta profesional.

Módulo 8. Taller práctico

Simulación de casos; evaluación del servicio; retroalimentación.

Evaluación sugerida

- Participación en clase
- Ejercicios prácticos
- Simulación de atención al turista
- Evaluación final de competencias