



Donostia · Bilbao · Madrid · Pamplona · Almendralejo · Sevilla · Querétaro



FCOE009PO - INGLES PROFESIONAL PARA TURISMO

DURACIÓN: 60 horas

MODALIDAD: Mixta (20 horas presenciales + 40 horas de teleformación)

OBJETIVOS:

Expresarse de forma oral y escrita en un nivel avanzado del idioma inglés, en las distintas situaciones y actuaciones propias de la actividad turística profesional. Requisito necesario para el acceso de los participantes: nivel intermedio B1 acreditado, o contrastado mediante prueba de nivel.

PARTICIPANTES:

Prioritariamente PERSONAS OCUPADAS en el sector de la hostelería.

Personas trabajadoras DESEMPLEADAS inscritas en los servicios públicos de empleo*.

(*) Consultar programa de becas y ayudas.

REQUISITOS DE ACCESO:

Los candidatos que deseen acceder al curso deberán cumplir las siguientes condiciones:

- Edad: 16 años cumplidos.
- Nivel académico o de conocimientos generales mínimo: Segundo curso de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o nivel equivalente a efectos académicos o profesionales.
- Nivel de conocimiento de la lengua inglesa: Acreditación que indique la especialización formativa o contrastable mediante prueba específica de nivel.

Además, se tendrá en cuenta el siguiente requisito:

- Habilidades básicas de comunicación lingüística que le permitan el aprendizaje y seguimiento de la formación.
- Competencias básicas en el manejo de ordenadores: Manejo básico en entornos microinformáticos; Conocimientos de navegación en Internet debido a que se trata de una formación con una parte Online.

CONTENIDOS:

- 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS.**
- 2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS.**
- 3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS.**



CONTENIDOS AMPLIADOS:

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 Complimentación 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