pacte per l'Ocupació CIUTAT DE VALÈNCIA · UGT País Valencià · AJUNTAMENT DE VALÈNCIA · FUNDACIÓN PASCUAL TOMÁS

CURSOS GRATUITOS DEL PACTO POR EL EMPLEO DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA

INGLÉS PROFESIONAL PARA EL TURISMO

Modalidad	Horario	Ubicación	Fechas
Presencial-60h	**De 9:30h a 13:30h**	**UGT-PV** C/Arquitecto Mora 7 Valencia	**Inicio en el mes de noviembre, cuando se complete grupo**

DIRIGIDO A:

Personas preferentemente desempleadas de Valencia.

OBJETIVO:

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

TEMARIO:

- **Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos.**
  - Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
  - Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
  - Emisión de billetes, bonos, otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
  - Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
  - Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
  - Cumplimentación de documentos de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

- **Prestación de información turística en inglés.**
  - Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
  - Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
  - Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
  - 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.
  - Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
  - Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
  - Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

- **Atención al cliente de servicios turísticos en inglés.**
  - Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
  - Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor. Saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
  - Diferenciación de estilos, formal e informal en la comunicación turística oral y escrita.
  - Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
  - Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
  - Comunicación y atención en caso de accidente con las personas afectadas.

INSCRÍBETE

formación@fundaciónpascualtomas.org
675501211