



Manejo de Información Turística

El turismo es una de las actividades más importantes para la economía del país por su gran dinamismo y capacidad de desarrollo. Hoy por hoy, el turista está a la búsqueda de experiencias únicas, acorde a sus nuevos gustos, necesidades y preferencias, como lo son el interactuar con comunidades receptoras, el interrelacionarse con la naturaleza, realizar actividades de reto físico, búsqueda de emociones fuertes, el mantenerse en forma, cuidar su salud, realizar actividades al aire libre, entre otras.

El turismo visto como eje de desarrollo económico, social y cultural tanto local, regional y nacional, requiere entre otros instrumentos, de un sistema de información confiable, que contribuya a la orientación y satisfacción del visitante y sirva como herramienta para determinar los indicadores propios de esta actividad, haciendo de cada región un destino más competitivo.

La información turística es muy útil para todas aquellas personas que deseen viajar o visitar un sitio que desconocen o del que quieren saber y adquirir más conocimientos. Es como respuesta a esta necesidad que existen muchos tipos de información turística, aunque los más conocidos o populares son los puntos de información turística que cada localidad o región, que recibe numerosas visitas, ofrece y pone al alcance de los interesados.

En estos puntos de información turística facilitan toda la información referente a la historia, geografía, centros de interés, gastronomía, medios de transportes públicos y privados, actividades culturales, folclóricas y lúdicas, alojamientos, y gran variedad de datos que pueden ser de interés o necesidad para las personas que lo piden.

Es importante que las personas que trabajan de cara al público en un punto de información o en una oficina de información hablen algunos idiomas que, a la hora de comunicarse con gente extranjera, facilita mucho el entendimiento y la comunicación en general. Por otro lado, la información que suelen dar a nivel de hojas informativas, folletos, panfletos o tríptico está disponible en varios idiomas e ilustrado con imágenes para garantizar su comprensión.

Contenido

1. Fundamentos Teóricos:
 - Turismo, Destino, Atractivos turísticos, Prestadores de servicios turísticos, Servicios complementarios.
2. Portafolios de servicios:
 - Definición, interpretación, promoción



3. Técnicas de comunicación:
 - Lenguaje verbal y no verbal, componentes de la comunicación, protocolo social.
4. Servicio al cliente:
 - Definición, importancia, ciclo del servicio, momentos de verdad, atención de quejas y reclamos, presentación personal, técnicas. Cliente: tipologías, necesidades, requerimientos, motivaciones, experiencias, hábitos, tendencias, modas, costumbres, cultura.
5. Protocolo:
 - Definición, clases, características.
6. Información básica de los servicios ofertados.
7. Tecnologías de la información:
 - Motores de búsqueda, gadget aplicados a la información turística, manejo del correo electrónico y redes sociales.

Habilidades que Desarrolla

Brindar información conforme a requerimientos del cliente. Atender sugerencias y reclamaciones cumpliendo con el protocolo de servicio

Requisitos de Ingreso

Se requiere que el aprendiz tenga acceso a Internet y tecnología como computador. Además, dominio de los elementos básicos relacionados con el manejo de herramientas informáticas y de comunicación: correo electrónico, software para ofimática y navegadores.

Inscríbese aquí! 