

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	Duración	30
		Condicionado	
Código	UF0082		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área Profesional	Turismo		
Certificado de profesionalidad	Promoción turística local e información al visitante	Nivel	3
Módulo formativo	Información turística	Duración	180
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Organización del servicio de información turística local	Duración	90
	Gestión de la información y documentación turística local		60

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP4, de la UC1074_3: GESTIONAR INFORMACIÓN TURÍSTICA

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas para el tratamiento de las solicitudes de información turística, quejas y reclamaciones que habitualmente se producen en centros o servicios de información turística y su resolución más adecuada.

CE1.1 Describir los tipos de demanda de información, quejas y reclamaciones más usuales en un servicio de información turística.

CE1.2 Describir el proceso de prestación del servicio en función de la demanda realizada y de los medios empleados para su solicitud.

CE1.3 Describir las situaciones más habituales en las cuales pueden generarse situaciones conflictivas que deriven en la posible formulación de quejas o reclamaciones por parte de los clientes.

CE1.4 Analizar y escoger los medios o canales de respuesta más adecuados para atender a los diferentes tipos de demanda de información, quejas o reclamaciones.

CE1.5 Identificar la legislación aplicable a los clientes en su condición de usuarios de productos y servicios turísticos.

CE1.6 En situaciones prácticas, relativas a la prestación de información:

- Identificar, seleccionar y analizar información turística o de interés general según las situaciones.
- Seleccionar y transmitir información en función de las peticiones de los interlocutores y de su perfil e intereses, utilizando los medios más adecuados en cada caso.
- Recuperar información y prestarla a los usuarios, adoptando una actitud acorde con la situación planteada, aplicando el estilo de comunicación y las normas de cortesía más adecuadas.
- Comprobar la comprensión del mensaje emitido, así como del recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.

CE1.7 En situaciones prácticas, relativas a la presentación de quejas y reclamaciones, informar y asesorar, registrando las que resulten significativas para que puedan ser utilizadas, si procede, en el futuro.

CE1.8 Asumir la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus demandas, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE1.9 Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

Contenidos

1. Orientación y asistencia al turista

- Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística.
 - Comunicación verbal
 - Comunicación no verbal
- Técnicas de protocolo e imagen personal.
- El informador como asesor de tiempo libre
 - Personalización de la atención y acogida
 - Adaptación de la información a los tiempos de estancia y consumo
 - Adaptación de la información a las expectativas de viaje.
- Tipologías de clientes:
 - Visitantes (turistas y excursionistas)
 - Clientes internos (oferta del destino y población local)

- Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis.
- Medios de respuesta:
 - Atención de solicitudes de información no presenciales: gestión de correo postal, e-mail y otras formulas derivadas de las tecnologías de la información.
 - Atención telefónica.
 - Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
 - Obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas.
- Legislación en materia de protección al usuario.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Criterios de acceso

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

Debe de haberse superado la UF0080: Organización del servicio de información turística local

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Promoción turística local e información al visitante.