

UF 0082: Información y atención al visitante

Elaborado por: Cora Rilo

Edición: 5.1

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16102-88-4

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Bienvenido a la Unidad Formativa 0082: Información y atención al visitante. Esta Unidad Formativa pertenece al Módulo Formativo MF1074_3: Información turística que forma parte del Certificado de Profesionalidad HOTI0108: Promoción Turística Local e Información al Visitante.

Presentación de los contenidos

La finalidad de esta unidad formativa es que el alumno aprenda sobre las técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística, la importancia de la comunicación verbal y no verbal en el proceso de la comunicación, las técnicas de protocolo, la imagen personal, la necesidad de adaptar la información turística a las expectativas del usuario y a los tiempos de estancia y consumo, la tipología de visitantes atendiendo a diversos criterios, la importancia de gestionar las colas, las sugerencias y quejas en los centros de información turística y la gestión del tiempo, los diversos medios de respuesta utilizados para satisfacer las demandas de información turística de los usuarios y la legislación en materia de protección del usuario.

Objetivos de la unidad formativa

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.

Área: **hostelería y turismo**

Índice

UD1. Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística

1.1. Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística	9
1.1.1. Comunicación verbal	21
1.1.2. La comunicación no verbal	34
1.2. Técnicas de protocolo e imagen personal.....	40
1.3. El informador como asesor de tiempo libre	47
1.3.1. Personalización de la atención y acogida	50
1.3.2. Adaptación de la información a los tiempos de estancia y consumo	51
1.3.3. Adaptación de la información a las expectativas de viaje	53
1.4. Tipologías de clientes	54
1.4.1. Visitantes (Turistas y excursionistas)	55
1.5. Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis	79

1.6. Medios de respuesta.....	86
1.6.1. Atención de solicitudes de información no presenciales: gestión de correo postal, e-mail y otras fórmulas derivadas de las tecnologías de la información	87
1.6.2. Atención telefónica	88
1.6.3. Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones	90
1.6.4. Obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas	92
1.7. Legislación en materia de protección al usuario	102
Glosario.....	119
Soluciones	123

UD1

Orientación y asistencia turística

- 1.1. Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística
 - 1.1.1. Comunicación verbal
 - 1.1.2. La comunicación no verbal
- 1.2. Técnicas de protocolo e imagen personal
- 1.3. El informador como asesor de tiempo libre
 - 1.3.1. Personalización de la atención y acogida
 - 1.3.2. Adaptación de la información a los tiempos de estancia y consumo
 - 1.3.3. Adaptación de la información a las expectativas de viaje.
- 1.4. Tipologías de clientes
 - 1.4.1. Visitantes (Turistas y excursionistas)
- 1.5. Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis
- 1.6. Medios de respuesta
 - 1.6.1. Atención de solicitudes de información no presenciales: gestión de correo postal, e-mail y otras fórmulas derivadas de las tecnologías de la información
 - 1.6.2. Atención telefónica
 - 1.6.3. Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
 - 1.6.4. Obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas
- 1.7. Legislación en materia de protección al usuario

1.1. Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística

Estudiemos los elementos implicados en una acogida agradable por parte del informador turístico y las habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística.

Estos elementos y estas habilidades sociales son:

- Elementos tangibles.
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Profesionalidad.
- Cortesía.
- Credibilidad.
- Seguridad.
- Accesibilidad.
- Comunicación.
- Comprensión del cliente.

A continuación explicamos cada uno de ellos:

– Elementos tangibles

Se trata de todo lo referente a los equipos, la apariencia de las instalaciones físicas, personal y materiales de comunicación que permiten al informador turístico acercarse al cliente.

En este sentido, influyen multitud de aspectos tales como: si las instalaciones son atractivas, si las instalaciones y los equipos están en buen estado de conservación, la limpieza de las mismas, etc.

– Fiabilidad

El servicio de información turística ofrecido por un informador debe ser fiable y debe inspirar confianza en el visitante.

El visitante debe percibir seguridad y credibilidad durante la prestación de este servicio, además valorará si el informador le ha ofrecido la información que ha solicitado, y si esta es fiable.

En este sentido, muchas oficinas de turismo en sus propias páginas web indican que el servicio de información que ofrecen es fiable, ya que es una cualidad muy valorada por los usuarios.

Por ejemplo, en el caso de Málaga, en la página web, el destino se presenta como un destino de calidad, cuyo Ayuntamiento implantó el SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destino) en 2007.

Para saber más...

Si accedes a la siguiente web podrás informarte sobre cómo el Ayuntamiento de Málaga apuesta por la calidad en el sector turístico desde 2007, en qué consiste el SICTED y en cuántos lugares se está implantando este sistema.

www.malagaturismo.com/es/paginas/sicted/336