

MF1057_2: Inglés profesional para turismo

Elaborado por: Lidia Gregori Arriaza

Edición: 5.3

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16275-97-7 • Depósito legal: MA 2076-2014

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

Identificación de la unidad formativa

Bienvenido/a al Módulo Formativo 1057_2: Inglés profesional para turismo. Este módulo formativo pertenece a los Certificados de Profesionalidad HOTI0108: Promoción turística local e información al visitante, HOTA0308: Recepción en alojamientos, HOTG0108: Creación y gestión de viajes combinados y eventos y HOTG0208: Venta de productos y servicios turísticos, de la familia profesional de Hostelería y Turismo.

Presentación de los contenidos

La finalidad de este módulo formativo es enseñar al alumno a comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas. Para ello, se estudiará la gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos, la prestación de información turística en inglés y la atención al cliente de servicios turísticos en inglés.

Objetivos del módulo formativo

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Interpretar mensajes orales de complejidad en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.
- Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.
- Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.
- Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.
- Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

Índice

UD1. 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	11
1.2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos	44
1.3. Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico	66
1.4. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos	88
1.5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero	97
1.6. Cumplimentación de documentos de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero	115

UD2. Prestación de información turística en inglés

2.1. Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística	147
2.2. Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes	174
2.3. Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones climatológicas, entorno y posibilidades de ocio.....	199
2.4. Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, 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	226
2.5. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.....	243
2.6. Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.....	254
2.7. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.....	261

UD3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

3.1. Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes	281
3.2. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales	311
3.3. Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita	324
3.4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.....	339
3.5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad	367
3.6. Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.....	374

Glosario	401
----------------	-----

Soluciones	403
------------------	-----

Área: hostelería y turismo

UD1

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. Cumplimentación de documentos de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero

1.1. Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros

En primer lugar, vamos a tener en cuenta la definición de Turismo.



Turismo: engloba a las actividades de las personas que están viajando y permaneciendo en lugares fuera de su hábitat habitual por un periodo no superior a un año.

***Tourism** is the business of providing services for people on holiday, for example hotels, restaurants, and trips.*

El servicio turístico comprende el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor. Constituye una política de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, preparación del producto turístico para la venta, distribución del mismo, comercio y satisfacción óptima de necesidades de un segmento determinado de consumidores.

El servicio turístico está directamente enfocado a satisfacer la corriente turística, la cual comprende a personas que con fines turísticos se desplazan

de un lugar a otro, creando así un caudal continuo con características especiales para la realización de actividades ajenas a la rutina, para así satisfacer la demanda turística en cualquier ámbito hotelero o no hotelero.

Por lo que los servicios turísticos son aquellos que están conectados con las actividades turísticas.

Características de productos o servicios

Ante todo diferenciamos un producto de un servicio turístico

El **producto turístico** es algo físico o tangible, se puede ver y tocar, mientras que el **servicio turístico** es algo no físico o abstracto es un servicio que se disfruta pero no es físico o material, no se puede ver o tocar.

Los **servicios turísticos** son divididos en:

- Servicio de alojamiento o “accommodation service”.
- Servicio de transporte “transportation”.
- Servicio de información turística o “tourism information”.
- Servicio de guía “guide service”.
- Servicios de intermediación “between the supplier and the client”.

Detallamos los servicios turísticos en los siguientes:

Servicios de Alojamiento

Es el servicio en el cual vamos a alojarnos durante nuestras vacaciones o estancia turística. Hay varios tipos de alojamientos que dependiendo la categoría, servicios se engloban como ejemplo en los siguientes:

- Hostales “*Hostels*”, suelen ser económicos con más de dos camas por habitación, se suelen compartir con otros viajeros y el baño también suele ser compartido, se evitan costes mayores y el precio es económico. No suelen superar las 70 habitaciones.

- Hoteles turísticos “*Touristic Hotels*”, son aquellos que están localizados en una ciudad y área turística, con destinos bastante turísticos todo el año.



Habitación de un hotel

- Hoteles de lujo “*Luxury Hotels*”, son aquellos que ofrecen un servicio exclusivo, son de categoría superior 5* o más y los considerados Gran lujo.
- Campings “*Campings*”, lugar donde el propietario te ofrece un espacio para poder instalar la tienda de campaña o caravana. En este tipo de alojamiento, también suelen establecerse los llamados bungalow, que son casas de madera asentadas dentro del mismo recinto.
- Apartamentos turísticos “*Apartments*”, cada vez son más conocidos y tienen más éxito. Son apartamentos totalmente equipados y más individualizados, ya que no suelen tener servicio de limpieza ni servicio de recepción. Hoy en día están alcanzando un incremento importante, ya que hay un sector de la población que en lugar de permanecer en un hotel o similar, prefieren elegir un apartamento para así tener más independencia y a la vez sentirse como en casa.

Una vez vista la definición de servicios, tenemos que tener en cuenta la definición de servicios o instalaciones "*facilities*", las cuales dependiendo del tipo de alojamiento serán diferentes y vienen a ser entre otros: servicio de planchado, limpieza en seco, recepción abierta 24 horas, internet, restaurante, peluquería, servicio a la habitación, limpieza, piscinas, spa y un largo etcétera, todo esto dependerá de la categoría y características del hotel y pueden ser utilizados de manera gratuita o añadiendo un suplemento extra. Además estos servicios extra o "*facilities*" también engloban un amplio abanico de servicios directos que realiza la empresa turística o indirectos que lo realizan otras empresas y en los cuales la empresa turística principal solo actuaría como mero intermediario entre la empresa que realiza el servicio y el cliente final.

Tipos de alojamientos turísticos

– Establecimientos de alojamiento colectivo:

- Hoteles y establecimientos similares.
 - › Hoteles.
 - › Establecimientos similares.
- Otros establecimientos de alojamiento:
 - › Viviendas vacacionales.
 - › Camping turísticos.
 - › Puertos deportivos.
 - › Otros establecimientos de alojamiento.
- Establecimientos especializados:
 - › Establecimientos de tratamiento de la salud.
 - › Alojamiento en los medios de transporte.
 - › Centros de conferencias.

– **Alojamiento turístico privado:**

- Tipos de alojamiento:
 - › Habitaciones alquiladas en casas particulares.
 - › Habitaciones alquiladas a particulares o a agencias profesionales.
- Otros tipos de alojamiento privado:
 - › Segunda residencia.
 - › Alojamientos de familiares o amigos.
 - › Otros alojamientos particulares.

En los servicios turísticos, las diferentes tipos ya vistos son factores a tener en cuenta cuando se planean unas vacaciones.

Primero, hay que elegir el destino que se va a visitar, saber cómo llegar allí, si por ejemplo se va a viajar en largas distancias, el medio de transporte más utilizado es el avión, pero también hay que considerar otras opciones como son el tren, barco, autobús, coche, etc. Una vez decidido el medio de transporte utilizado y destino, hay que tener en cuenta el alojamiento, ya sean hoteles, apartamentos, etc. Así como la manera de viajar del aeropuerto o estación al lugar de alojamiento, por lo que es posible que se tenga que alquilar un coche, utilizar los servicios de taxi o shuttle del propio hotel. Cuando se está en el lugar hay que tener conocimiento de lugares a visitar, qué ver en la ciudad y para ello nos sirve de gran ayuda la información turística de la zona, así como los servicios de guía locales.

Los servicios de alojamiento pueden ser muy variados y dependiendo del tamaño del alojamiento, categoría, localización y demás tendrá más o menos servicios.

Es importante también tener claro la diferencia entre servicio y facilidades, ya que servicio de alojamiento son los ofrecidos por el personal del hotel a realizar al huésped, mientras que las facilidades son relacionadas con aquellas cosas que hacen que la estancia del huésped sea placentera, por lo que uno es más abstracto como es un buen servicio al cliente ofrecido por el personal del alojamiento como por ejemplo un excelente camarero que hace su trabajo con eficiencia y en contrario las facilidades son aquellas características que hace de un lugar sea atractivo de visitar por un huésped como por ejemplo clases de yoga (un futuro cliente que le guste el yoga elegirá el hotel).

A continuación se muestran ejemplos de facilidades en un alojamiento, los siguientes:

- *Beauty salón*-Salón de belleza.
- *Laundry service*-Servicio de lavandería.
- *Dry cleaning*-Limpieza en seco.
- *Reception open 24 hours*.-Recepción 24 horas.
- *Business center*-Centro de negocios.
- *Gym*-Gimnasio.
- *Doorman/Bellboy*-Portero.
- *Restaurant*-Restaurante.
- *Hairdresser*-Peluquería.
- *Bar/Café*-Bar/cafetería.
- *Room service*-Servicio de habitaciones.
- *Cleaning service*-Servicio de Limpieza.
- *Indoor and outdoor swimming pool*-Piscina interior y exterior.
- *Infants pool*-Piscina infantil.
- *Adults pool*-Piscina para adultos.
- *Spa*-Spa.
- *Photocopy service*-Servicio de fotocopias.
- *Wifi/Internet connection*.-Conexión a internet/wifi.
- *Shop*-Tienda.

- *Supermarket.*-
Supermercado.
- *Private doctor*-Doctor.
- *Concierge*-Conserjería.
- *Golf*-Golf.
- *Bakery*-Panadería.
- *Shuttle*-Traslados.
- *Excursions*-Excursiones.
- *Car hiring*-Alquiler de coches.
- *And other...*-Y demás...

Hotel de lujo en una ciudad



Servicio de Transportes

El servicio de Transporte privado es el término que comúnmente se utiliza para referirse a los servicios de transporte que no están abiertos o disponibles para el público en general.

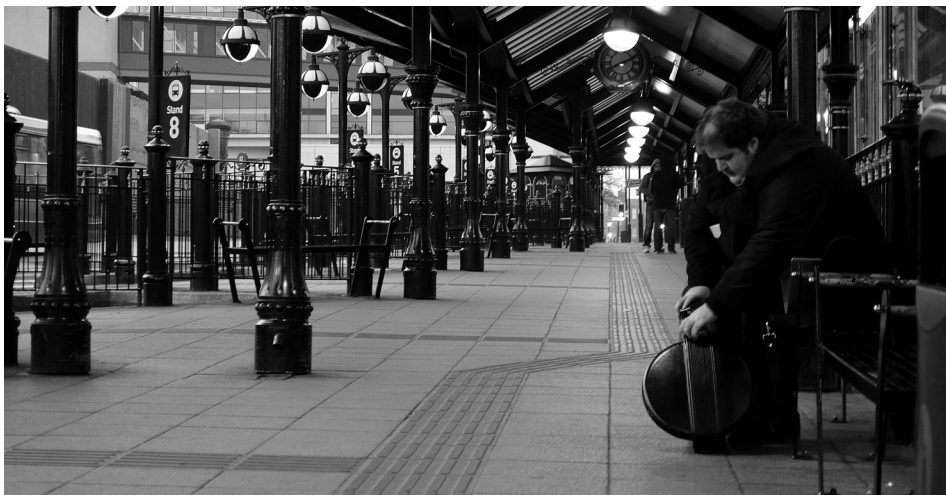
Técnicamente, el transporte privado se diferencia del transporte público en tres aspectos:

- Primero, el transporte privado no está sujeto a rutas, es decir, el usuario selecciona el camino que considere más conveniente para llegar a su destino.
- Segundo, no depende de horarios, a diferencia del transporte público donde el horario del viaje está sujeto a la disponibilidad de los servicios.
- Tercero, la velocidad será a elección del viajero (dentro de las limitaciones del vehículo, legales y de la infraestructura).

El servicio de transporte público es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros.

A diferencia del transporte privado, los viajeros de transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador.

Usualmente los viajeros comparten el medio de transporte y está disponible para el público en general. Algunos ejemplos son los autobuses, tranvías, trenes, ferrocarriles suburbanos o ferris.



Estación

Los servicios por carretera más comunes son los autobuses, cuyas empresas de transporte público o privadas por carretera disponen de una flota de autocares con la que prestan su servicio en régimen de línea regular o en servicio discrecional. Dentro de estos están los servicios de transporte urbano (comunican diferentes núcleos del mismo municipio), y los denominados interurbanos (entre diferentes municipios). También destacan los automóviles en régimen de alquiler con o sin chofer. Los servicios de transporte por tren suelen ser más rápidos y seguros. Por otro lado, el transporte fluvial es aquel que aprovecha los ríos, mares, océanos, etc., para realizar traslados de viajeros, siendo los más importantes los cruceros, debido a su extensión y popularidad en los últimos años. Por último el medio de transporte por aire (líneas aéreas

los cuales comercializan en el espacio aéreo de una misma región, las llamadas compañías regionales, compañías aéreas chárter, los cuales proporcionan servicios de transporte aéreo ocasional, sometidas a un contrato realizado por tour operadores o agencias de viajes y en la mayoría de los casos son utilizados en viajes turísticos de casos como todo incluido “*all inclusive tours*”.

En transporte interregional también coexiste el transporte aéreo y el tren de alta velocidad. Algunos, como los taxis compartidos, organizan su horario según la demanda. Otros servicios no se inician hasta que no se complete el vehículo.

En algunas zonas de baja demanda existen servicios de transporte público de puerta a puerta, aunque lo normal es que el usuario no escoja ni la velocidad ni la ruta.

El transporte público urbano puede ser proporcionado por una o varias empresas privadas o por consorcios de transporte público.

Los servicios se mantienen mediante cobro directo a los pasajeros. Normalmente son servicios regulados y subvencionados por autoridades locales o nacionales. Existen en algunas ciudades servicios completamente subvencionado, cuyo coste para el viajero es gratuito.

Por razones históricas y económicas, existen diferencias entre el transporte público de unos países y otros. Mientras que las ciudades de zonas como Europa tienen numerosos y frecuentes servicios que sirven a ciudades antiguas y densas, otras zonas como América tienen redes de transporte mucho menos complejas. El servicio de transporte privado.

Aclarado la diferencia entre uno y otro transporte, nos centraremos el que ofrece servicio al viajero que en este caso sería el servicio de transporte público.

Vamos a dividir los servicio de transporte en 3 categorías o medios siendo tierra, mar y aire.

Dentro de los elementos que tiene un sistema de transporte, en los sistemas de transporte público, la demanda está dada por las personas (pasajeros) y la oferta está dada por los vehículos, la infraestructura, los servicios y los operadores (conductores). En cambio, en muchos sistemas de transporte privado, la persona en un vehículo son parte de la demanda y las vías son la oferta.

El transporte público de pasajeros se evalúa de distinto modo por parte de los usuarios, los empresarios o trabajadores; el recorrido de una línea de transporte de cargas puede ser indiferente para los habitantes de las ciudades que

están en el inicio y el final del viaje y clave para los habitantes de zonas rurales o pequeñas localidades que se ven afectados por su paso.

Esto quiere decir que la comprensión del tránsito será más rica y pertinente dependiendo de una serie de circunstancias:

- Los **autobuses** son prácticos y eficientes en rutas de corta y media distancia, siendo frecuentemente el medio de transporte más usado a nivel de transportes públicos, por constituir una opción económica. Las compañías de transporte buscan establecer una ruta basada en un número aproximado de pasajeros en el área en cuestión. Una vez establecida la ruta, se construyen las paradas de autobuses a lo largo de esa ruta.
- El **tren** es un tipo de transporte público interurbano, más usado para el transporte de pasajeros masivos, cubriendo una ruta entre dos puntos bastante alejados, siendo, generalmente, de responsabilidad nacional. A veces son de responsabilidad regional, cuando son usados como medio de transporte de pasajeros en una gran ciudad, o entre diferentes ciudades próximas una de la otra.
- Los servicios de **ferry** cubren ciertos tramos entre dos puntos separados por una masa de agua, que no poseen acceso entre sí por medio de puentes o túneles, o cuando tales conexiones están muy alejadas de rutas de interés público.

Los veremos a modo de resumen en el siguiente esquema:

Tierra	Coche, autobús, tranvía, furgoneta, camión, tren, tren alta velocidad.
Mar	Barco, crucero, yate, ferry, catamarán.
Aire	Avión, jet, helicóptero.

Veremos a modo de ejemplo varios tipos de transporte y vocabulario relacionado con ellos los diferentes transportes: