formalba

Cuidamos de tu formación

ESPECIALIDAD FORMATIVA

INGLÉS PROFESIONAL PARA EL TURISMO | FCOE009PO

Duración: 60 horas
Modalidad: Presencial
Participantes: Personas inscritas como demandantes de empleo o personas trabajadoras agrarias en las Oficinas de empleo de la Región de Murcia
Familia profesional: Formación complementaria
Área profesional: Lenguas Extranjeras

1 PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

Con la realización de esta acción formativa aprenderás a expresarte de forma oral y escrita en un nivel avanzado del idioma inglés, en las distintas situaciones y actuaciones propias de la actividad turística profesional.

Este curso se realiza en modalidad presencial con una duración de 60 horas.

Superando la formación satisfactoriamente obtendrás un Diploma de la acción formativa Inglés Profesional para el Turismo.

2 METODOLOGÍA

La metodología utilizada por el profesorado para la impartición es presencial, alternando exposiciones teóricas con la ejecución de trabajos personales o en grupo, resolución de casos prácticos y ejercicios que permitan a los alumnos la asimilación de los contenidos a la vez que potencien los conocimientos y habilidades necesarios para el ejercicio profesional.

Para obtener el diploma oficial acreditativo se exige la asistencia al 100 % de las sesiones y la superación de las pruebas propuestas.

3 PROGRAMA/CONTENIDOS

1. 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 propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS.
2.1 Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
2.2 Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
2.3 Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
2.4 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.
2.5 Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
2.6 Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
2.7 Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS.
3.1 Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
3.2 Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor. Saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
3.3 Diferenciación de estilos, formal e informal en la comunicación turística oral y escrita.
3.4 Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
3.5 Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
3.6 Comunicación y atención en caso de accidente con las personas afectadas.

4 SALIDAS PROFESIONALES

Mejorarás la cualificación y competitividad en tu sector.

5 REQUISITOS PARTICIPANTES

Requisito necesario para el acceso de los participantes: nivel intermedio B1 acreditado, o contrastado mediante prueba de nivel.

formalba

Cuidamos de tu formación

VENTAJAS DE CERTIFICARSE CON FORMALBA

TÍTULACIÓN OFICIAL

Acreditación Oficial

EXPERIENCIA ACREDITADA

Más de 24 años de experiencia dedicados exclusivamente a la Formación para el Empleo.

SISTEMA DE TUTORÍAS PROPIO

Garantizamos un apoyo continuo al alumno a través de tutorías individualizadas. Grupos reducidos.

CONTENIDO ACTUALIZADO

Temario completo y actualizado según normativa vigente.

Infórmese en:

967 22 16 51
968 24 00 88
info@formalba.es