

## **CONTENIDOS FORMATIVOS:**

### **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.