



INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

OBJETIVOS

- Interpretar mensajes orales de complejidad media 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.
- Al finalizar el curso serás capaz de comunicarte 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.

DURACIÓN, MODALIDAD Y PRECIO

90 Horas

Modalidad: Online

Precio: 390 €

Ayudamos a tu empresa a **gestionar la bonificación** de este curso, contacte con nosotros 10 días antes del inicio del curso en serviciobonificaciones@camaramadrid.es.

METODOLOGÍA

La modalidad de formación online es muy flexible ofreciendo al alumno la posibilidad de formarse cuando y donde quiera a través de nuestro Campus Virtual, por lo que el ritmo de aprendizaje lo marca el alumno. Con acceso multiplataforma podrás asistir a clase desde cualquier dispositivo (Ordenador, Tablet, Móvil...)

- Claustro de profesores compuesto por profesionales en activo, con una gran experiencia profesional en las materias que imparten y que te tutorizarán y guiarán para conseguir tus objetivos.
- Encuentros en tiempo real que permiten el contacto directo alumno-profesor permitiendo una perfecta transferencia del Know How de forma bidireccional.
- Título de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid, reconocido empresarialmente a nivel internacional.





INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

PROGRAMA

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. Complimentación de documentos 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 climatológicas, entorno y posibilidades de ocio.
- 2.4. Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas,...
- 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.



INFORMACIÓN Y MATRÍCULAS:

elarning@camaramadrid.es
91 538 3838 / 91 538 3500

Escuela de Negocios
C/ Pedro Salinas, 11
28043 Madrid

