



CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN TURISMO

En esta ficha podrás encontrar toda la información sobre el curso, esperamos que puedas realizarlo. Gracias por tu interés.

Información general



Fecha de inicio:
01/02//2025



Fecha de fin:
31/03//2025



Duración en meses:
2



Carga horaria total:
30

Requisitos

Dirigido a: Este curso está orientado a personas jóvenes y adultas que estén vinculadas a la atención del turista y sus necesidades, como guías de turismo, trabajadores de agencias de viajes, alojamientos y emprendimientos gastronómicos, así como personal de centros de información turística, y la comunidad en general con interés en la atención al turista.

Se requiere una PC Tablet o Teléfono Celular con acceso a internet y un conocimiento básico en el uso de dispositivos digitales e informáticos.

Ser mayor de 18 años.

Secundario completo: no

Límite de edad: no

Modalidad

Autoasistido sin tutor/a mediante plataforma virtual. Participación asincrónica.

A través del Aula virtual podrás acceder al material didáctico, ejercicios y clases del curso. Deberás conectarte al Campus dentro de los primeros quince días corridos de vigencia de la capacitación, de lo contrario se asumirá que has desistido de tu participación y serás desmatriculado del curso.

Horario: Acceso permanente al aula todos los días durante las 24 hs. Dedicación sugerida: 4 horas por semana para completar el curso en el lapso de dos meses.

Sitio: <https://formar.produccion.gob.ar/login/index.php>



Información de cursada

Forma de inscripción: Online mediante Portal Empleo <https://www.portalempleo.gob.ar>

Confirmación de vacante: Recibirás un correo electrónico o WhatsApp de aviso de confirmación de inscripción. **ATENCIÓN:** en ese mensaje no recibirás los datos de acceso al Campus donde cursarás, eso te llegará vía email sobre la fecha de inicio del curso.

Ingreso al Campus (usuario y contraseña): Recibirás un email con los datos de Usuario y Contraseña para ingresar al Campus Virtual. Cualquier problema al respecto deberás comunicarte a: mesadeayuda.formar@trabajo.gob.ar

Contenidos básicos del curso:

Módulo 1: El nuevo turista: sus características y necesidades

Características del nuevo turista, el turismo cultural, las necesidades del cliente y las claves de la atención personalizada.

Módulo 2: El factor humano en la atención al cliente

La comunicación, tipos de lenguaje verbal y no verbal, obstáculos en la comunicación, el anfitrión turístico y las reglas básicas, técnicas de comunicación según el ámbito. Técnicas de oratoria

Módulo 3: Servicios de calidad a grupos y ética profesional

Características del pasajero, Tipología de grupos, Roles y funciones de los miembros del grupo. La comunicación asertiva. El liderazgo y la coordinación de grupos. Modelos de liderazgo. Ética profesional.

Aprobación-Certificación:

Aprobación: 100% de realización de las actividades previstas.

Certificación: Si completás el curso, recibirás un certificado de aprobación por parte de la Secretaría de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación que podrás descargarlo desde El Portal Empleo a los 40 días de la fecha de finalización del curso. Por ejemplo, si el curso comenzó el 05/11, el certificado estará disponible a partir del 20/02 aproximadamente.

