



## 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:**  
01/04//2025



**Fecha de fin:**  
31/05//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](mailto: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.

