



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO



INSTITUTO
DE TURISMO
DE ESPAÑA

Cámara
Zaragoza

formación

CULTURA del DETALLE

Plan de formación turística

**Del 15 al 19 de marzo
de 2010**

Duración: 20 sesiones de 4 horas

Lugar de celebración:

Centro de Formación de la Cámara de
Comercio e Industria de Zaragoza
C/ Teniente Ortiz de Zárate, 26

Dirigido a

Mandos intermedios y propietarios de
establecimientos relacionados con el turismo
que tienen a su cargo personal en contacto con
el cliente.

Plazas limitadas.



El plan de formación **Cultura del Detalle** del Proyecto Anfitriones, impulsado por la Secretaría de Estado de Turismo de España, busca mejorar el valor ofrecido al turista que visita nuestro destino a través de iniciativas como estos programas de formación, que cuentan con la colaboración de la Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza.

Este proyecto se enmarca dentro de las actuaciones contempladas en el Plan de Turismo Español Horizonte 2020, dirigidas a diferenciar y potenciar la personalidad y el posicionamiento de España como destino turístico de primer orden.

En el marco de este proyecto se van a impartir unos cursos de formación dirigidos a estimular a los profesionales turísticos acerca de conocimientos y técnicas para la mejora de la ejecución y la gestión de la atención al cliente en el marco de sus organizaciones.

OBJETIVO

Los módulos de formación pretenden no solo cubrir aquellas carencias en atención al cliente que actualmente existen, sino introducirse en un proceso de mejora continua que evolucione las acciones de formación en función de las necesidades de cada momento.

Matrícula

Gratuita

Curso subvencionado por Turespaña y la Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza

PROGRAMA

1. CONOCER AL CLIENTE

15 de marzo

- A1 Técnicas para realizar encuestas a clientes
• 9.30-13.30 h.
- A2 Claves para un sistema de atención de quejas
• 16.30-20.30 h.

2. EMPEZAR POR EL PRINCIPIO: LA SELECCIÓN DE PERSONAL

16 de marzo

- A3 Técnicas para la selección de personal con vocación de servicio
• 9.30-13.30 h.
- A4 Diseño y puesta en marcha de la formación introductoria al puesto de trabajo
• 16.30-20.30 h.

3. MOTIVAR PARA MEJORAR

17 de marzo

- A5 Bases para la motivación del personal
• 9.30-13.30 h.
- A6 Fórmulas fáciles para la formación continua
• 16.30-20.30 h.

4. FOMENTAR EL TRABAJO EN EQUIPO

18 de marzo

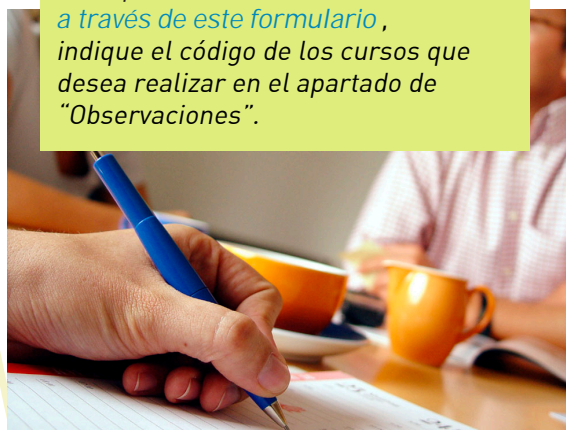
- A7 Mejora de la comunicación y el servicio entre trabajadores de una misma empresa
• 9.30-13.30 h.
- A8 Dirección y animación de reuniones
• 16.30-20.30 h.

5. PROMOVER ACUERDOS

19 de marzo

- A9 Nociones básicas para dirigir con inteligencia emocional
• 9.30-13.30 h.
- A10 Detección, negociación y resolución de conflictos de forma positiva
• 16.30-20.30 h.

Cada profesional puede inscribirse al número de sesiones que quiera. Cuando rellene el formulario de inscripción on-line a través de este formulario, indique el código de los cursos que desea realizar en el apartado de "Observaciones".



formaCión

Cámara de Comercio
e Industria de Zaragoza

Cámara Zaragoza

Plan de formación turística

CULTURA del DETALLE

Más información:

Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza
Tlfno: 976 306 161 (ext. 261)
ctobia@camarazaragoza.com

Colaboran:



asociación de agencias de viajes de aragón

