



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 22 al 26 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

Profesionales del sector turístico que están 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

www.camarazaragoza.com

PROGRAMA

1. CONOCER AL CLIENTE

22 de marzo

- B1 Quiénes son los turistas y qué buscan
• 9.30-13.30 h.
- B2 Tipos de clientes y su comportamiento
• 16.30-20.30 h.

2. CLAVES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

23 de marzo

- B3 Fórmulas para acoger amablemente
• 9.30-13.30 h.
- B4 Cómo convertir quejas en oportunidades
• 16.30-20.30 h.

3. COMUNICACIÓN EFECTIVA

24 de marzo

- B5 El ABC de la comunicación: verbal y no verbal
• 9.30-13.30 h.
- B6 Cómo sonreír por teléfono y por correo electrónico
• 16.30-20.30 h.

4. TRABAJAR EN EQUIPO

25 de marzo

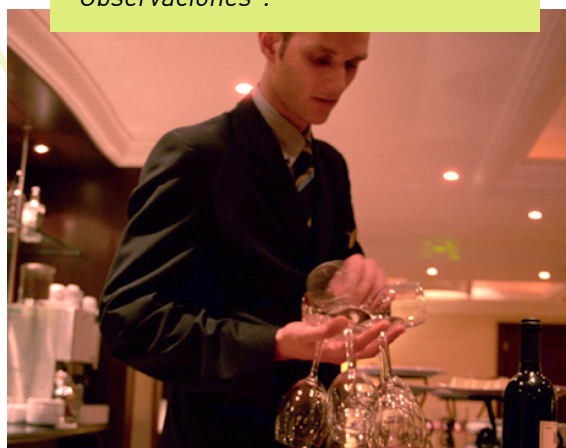
- B7 La importancia del trabajo en equipo
• 9.30-13.30 h.
- B8 Actitud positiva y mejora continua
• 16.30-20.30 h.

5. ¿QUÉ ME RECOMIENDA?

26 de marzo

- B9 Recomienda servicios y promociones de tu empresa
• 9.30-13.30 h.
- B10 Recomienda lugares y servicios de tu destino
• 16.30-20.30 h.

Cada profesional puede inscribirse al número de sesiones que quiera. Cuando rellene el formulario de inscripción on-line en [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

