ESEFOR
ESCUELA EUROPEA DE FORMACIÓN

Información y atención al visitante (UF0082)

Información y atención al visitante (UF0082)

Duración: 30 horas

Precio: euros

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un acceso a una plataforma de teleformación de última generación con un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© ESEFOR 2025

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

Titulación:

Al finalizar el curso obtendrás un certificado de realización y aprovechamiento del curso según el siguiente modelo:

© ESEFOR 2025

Prequisitos previos:

No hay requisitos previos ni profesionales ni formativos

Salidas profesionales:

Esta formación está encaminada a obtener una mejor cualificación y competencia profesional.

Programa del curso:

1. Orientación y asistencia al turista
1.1. Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística.
1.1.1. Comunicación verbal
1.1.2. Comunicación no verbal
1.2. Técnicas de protocolo e imagen personal.
1.3. El informador como asesor de tiempo libre
1.3.1. Personalización de la atención y acogida
1.3.2. Adaptación de la información a los tiempos de estancia y consumo

© ESEFOR 2025

1.3.3. Adaptación de la información a las expectativas de viaje.
1.4. Tipologías de clientes:
1.4.1. Visitantes (turistas y excursionistas)
1.4.2. Clientes internos (oferta del destino y población local)
1.5. Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis.
1.6. Medios de respuesta:
1.6.1. Atención de solicitudes de información no presenciales: gestión de correo postal, e-mail y otras formulas derivadas de las tecnologías de la información.
1.6.2. Atención telefónica.
1.6.3. Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
1.6.4. Obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas.
1.7. Legislación en materia de protección al usuario.

© ESEFOR 2025