



Curso de capacitación "Anfitrión Turístico de Excelencia"

Fundamentación:

El Turismo es una actividad multidimensional, dinámica y altamente competitiva, donde la diferencia la marcan las personas que intervienen en el intercambio de bienes y servicios.

El crecimiento de la actividad turística evidencia la imperiosa necesidad de capacitación de los actores intervinientes directa o indirectamente con el sector.

Este curso atenderá a la necesidad de formación de la cultura turística local, en lo que respecta a la calidad en la atención y servicio al visitante como una fuerte y clara estrategia de diferenciación, y en la sensibilización sobre la importancia de ser una comunidad anfitriona.

Destinatarios:

Dirigido a toda la comunidad de Villa Gesell y empresarios del sector no residentes en nuestras localidades.

Objetivos:

1. Que el participante adquiera nociones básicas sobre turismo.
2. Que obtenga información de nuestros atractivos turísticos y sepa transmitirla.
3. Que sepa preciar la importancia que tiene la construcción de una relación con el turista y desarrollar distintas habilidades para la relación con él.
4. Concientizar al asistente al curso de la importancia de brindar un servicio de calidad al turista.
5. Aprender a identificar tipos de cliente y sus necesidades.

Contenidos:

Clase 1: Turismo: Concepto, historia e impactos.

Clase 2: Recursos y atractivos turísticos.

Clase 3: Hospitalidad. El nuevo turista, tendencias. Comunidad de anfitriones.

Clase 4: Atención al cliente. Tipos de clientes. La queja como oportunidad.