

FORMACIÓN ESPECÍFICA:

CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA TURISMO Y HOSTELERÍA (90 H)*

*Incluye módulo de Inglés



Requisitos de participación:

- Ser Beneficiario del Sistema Nacional de Garantía Juvenil
- Menor de 30 años
- No estar estudiando
- No estar trabajando
- Haber cursado la Formación Troncal del PICE

Lugar:

Centro de Formación de la Cámara de Comercio de Santiago

Horario:

De 09.00 a 14.00 h

Más información e Inscripciones:

Cámara de Comercio de Santiago
c/ San Pedro de Mezonzo, 44 bajo.
15701 Santiago de Compostela

Imparte: **QUELQUIM SERVICIOS PARA EMPRESAS SL**

Del 2 al 31 de mayo de 2018

Gratuito previa inscripción
Plazas limitadas

Programa:

I. CONCEPTOS GENERALES, CONTEXTUALIZACIÓN

1. Quienes somos y hacia dónde vamos. Contextualización del sector turístico.

II. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ERA TRIPADVISOR

1. La importancia de la comunicación: cómo hacer mejores preguntas y cómo escuchar para entender.
2. Comunicación efectiva : información beneficiosa y soluciones adaptadas a tus clientes.
3. Gestión de la comunicación no intencionada.
4. Comunicación no verbal: sonrías, se nota!
5. Herramientas de comunicación *OnLine*.
6. *El copy-paste está muerto*, diseñando tu estrategia de atención al cliente.

III. GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

1. El *para qué* de las encuestas.
2. Qué preguntar y cómo hacer las preguntas estratégicas.
3. ¡Analizando los resultados !
4. Cómo responder para fidelizar.
5. Gestión de conflictos y ... cómo dar la vuelta a la tortilla.

IV. INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO