

Estimada/o Sra./Sr.,

Nos complace informarle que en breve se iniciará el **Proyecto Anfitriones, PLAN DE FORMACIÓN CULTURA DEL DETALLE** en colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo de España, esta formación se está impulsando para mejorar el valor ofrecido al turista que visita nuestro destino.

Dicho 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 presente proyecto se impartirán **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. Los cursos tendrán una duración de 4 horas cada uno y se impartirán un total de 10 cursos de temáticas distintas. **Para los asistentes estos cursos serán gratuitos.**

Los cursos se realizarán a lo largo de la semana del **17 de octubre al 21 de octubre**. **Al final de la carta les indicamos los temas de los cursos, fechas y horarios de cada uno.**

El perfil del alumno es el de un **profesional en activo del sector turístico** que está en contacto con el cliente. Se trata por tanto de profesionales que atienden a visitantes de la zona y alrededores de cualquier sector.

Cada profesional puede apuntarse al número de sesiones que quiera y se pueden apuntar varias personas de una misma empresa u organización.

Cursos para personal en contacto con el cliente

Módulo	tema	fechas	horario
Módulo 1. Conocer al cliente	Tipologías y comportamiento del cliente (4 horas)	17 octubre	09:30 – 13:30
	Atención a clientes con necesidades especiales (4 horas)	17 octubre	15:30 – 19:30
Módulo 2. Claves de la atención al cliente	Fórmulas para acoger amablemente (4 horas)	18 octubre	09:30 – 13:30
	Como mejorar gracias a las quejas de los clientes (4 horas)	18 octubre	15:30 – 19:30
Módulo 3. Comunicación efectiva	Comunicación eficaz con el cliente (4 horas)	19 octubre	09:30 – 13:30
	Cómo sonreír por teléfono, correo electrónico y redes sociales (4 horas)	19 octubre	15:30 – 19:30
Módulo 4. Trabajar en equipo	La importancia del trabajo en equipo (4 horas)	20 octubre	09:30 – 13:30
	Actitud positiva y mejora continua (4 horas)	20 octubre	15:30 – 19:30
Módulo 5. ¿Qué me recomienda?	Recomienda servicios y promociones de tu empresa (4 horas)	21 octubre	09:30 – 13:30
	Recomienda lugares y servicios de tu destino (4 horas)	21 octubre	15:30 – 19:30

PARA INSCRIPCIONES puede:

- 1. Teléfono:** pueden solicitar más información e inscribirse a través del teléfono **666 412 521 (preguntar por Ricard Edo)**, en horario de **10:00 – 14:00 y de 16:00 – 18:00**.
- 3. Correo electrónico:** Para apuntarse a los cursos puede enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: **anfitriones.presencial@segittur.es**

En la confianza de que esta iniciativa resulte de su interés, se despide atentamente,

LA DIRECTORA GENERAL DE CALIDAD,
INNOVACIÓN Y FOMENTO DEL TURISMO

M^a del Carmen Arjona Pabón

CULTURA DEL DETALLE



Código Seguro de verificación: dYpBbZvFPXBJ4NksE6B8DQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws072.juntadeandalucia.es/verificarFirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA CARMEN ARJONA PABON		FECHA	28/09/2016
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	dYpBbZvFPXBJ4NksE6B8DQ==	PÁGINA	1/1
dYpBbZvFPXBJ4NksE6B8DQ==				