Cámara Toledo



FICHA DE ACCIÓN FORMATIVA

TÍTULO DEL CURSO	ENCANTO RURAL: ATENCIÓN AL CLIENTE EN ENTORNOS TURÍSTICOS
DURACIÓN (HORAS)	90 h
PROGRAMA/S AL QUE ESTÁ VINCULADO	• Talento Joven • Talento 45+
PÚBLICO OBJETIVO DEL CURSO	A personas jóvenes desempleadas inscritas en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil en búsqueda de empleo y personas entre 45 y 60 años de edad en situación de desempleo o inactividad laboral
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	Capacitar al alumnado para: desarrollar habilidades de comunicación efectiva y trato personalizado según la tipología del cliente; aprender a emplear la escucha activa y la asertividad para resolver consultas, reservas, quejas y reclamaciones con profesionalidad, documentando adecuadamente estas situaciones para mejorar el servicio; conocer los principios de calidad y satisfacción del cliente, integrando la hospitalidad y el conocimiento del entorno y sus productos.
INDICACIÓN DE ALINEACIÓN CON CdP	CÓDIGO CERTIFICADO: **COMT0211** VINCULADO A MÓDULO: **MF1329_1 – Atención básica al cliente 50 h** **Convalidable directo**
MÓDULOS O BLOQUES TEMÁTICOS DEL CURSO	1. Entorno turístico rural y rol de la atención al cliente 2. Técnicas de comunicación con clientes en entornos turísticos 3. Técnicas de atención básica a clientes en “encanto rural” 4. Gestión de reclamaciones y calidad del servicio 5. Herramientas digitales y reputación online en destinos rurales
OBSERVACIONES	