



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE EN OFICINAS DE TURISMO



FORMACIÓN PERMANENTE



WWW.INSTITUTOSERCA.COM



Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

Presentación del Programa

Amplía tu formación con el **Curso de Información y Atención al Visitante en Oficinas de Turismo** de Instituto Serca, diseñado para quienes desean desarrollar una carrera profesional en el ámbito de la información y la acogida turística. Este programa te preparará para desempeñar un papel clave en la experiencia del visitante, contribuyendo a la promoción y dinamización de los destinos turísticos.

A lo largo del temario abordarás los fundamentos del sistema turístico, la organización y gestión operativa de oficinas de turismo, técnicas de comunicación aplicadas a la atención al visitante, gestión de quejas y reclamaciones, así como el uso de herramientas tecnológicas y digitales. También profundizarás en la atención a colectivos específicos, la diversidad cultural y las estrategias de marketing y promoción del destino.

Al finalizar, contarás con competencias sólidas en calidad del servicio, sostenibilidad turística y comunicación intercultural, lo que fortalecerá notablemente tu perfil profesional en un sector en constante crecimiento y evolución dentro del mercado laboral español.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Conocer el sistema turístico, identificando sus componentes y el papel de las oficinas de turismo.
- ✓ Dominar la gestión operativa de oficinas, aplicando procedimientos y protocolos de trabajo internos.
- ✓ Gestionar la información turística del destino, utilizando fuentes primarias, secundarias y digitales.
- ✓ Aplicar técnicas de comunicación verbal y no verbal, adaptando el mensaje al perfil del visitante.
- ✓ Desarrollar protocolos de atención al visitante, diferenciando fases, canales y tipologías de usuarios.
- ✓ Atender colectivos específicos, incorporando criterios de accesibilidad y comunicación intercultural.
- ✓ Gestionar quejas y reclamaciones, empleando técnicas de resolución de conflictos y gestión emocional.
- ✓ Implementar estrategias de promoción, calidad y sostenibilidad, utilizando herramientas tecnológicas actuales.



1: FUNDAMENTOS DEL SISTEMA TURÍSTICO Y MARCO CONCEPTUAL DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

- 1.1. Conceptos básicos del turismo y evolución histórica de la actividad turística
- 1.2. Estructura y componentes del sistema turístico contemporáneo
- 1.3. Tipologías y clasificación del turismo según modalidades y motivaciones
- 1.4. Las oficinas de turismo como elemento estratégico del destino
- 1.5. Marco normativo y organizativo del sector turístico en España
- 1.6. Organismos internacionales y nacionales reguladores del turismo

2: ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA Y GESTIÓN OPERATIVA DE UNA OFICINA DE TURISMO

- 2.1. Funciones principales y servicios prestados por las oficinas de turismo
- 2.2. Diseño y distribución del espacio físico de la oficina
- 2.3. Recursos materiales y tecnológicos necesarios para el funcionamiento
- 2.4. Organización del personal y distribución de funciones
- 2.5. Horarios, calendarios y planificación operativa
- 2.6. Procedimientos internos y protocolos de trabajo
- 2.7. Indicadores de calidad y evaluación del servicio prestado



3: CONOCIMIENTO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO

- 3.1. Tipologías de recursos turísticos y criterios de catalogación
- 3.2. Fuentes de información turística primarias y secundarias
- 3.3. Procesos de búsqueda, selección y verificación de la información
- 3.4. Sistemas de organización y archivo de la información turística
- 3.5. Actualización periódica y mantenimiento de la información
- 3.6. Elaboración de productos informativos propios de la oficina

4: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN APLICADAS A LA ATENCIÓN AL VISITANTE

- 4.1. Fundamentos del proceso comunicativo y sus elementos
- 4.2. La comunicación verbal en la atención presencial
- 4.3. La comunicación no verbal en la atención al visitante
- 4.4. La escucha activa como herramienta fundamental
- 4.5. Técnicas de formulación de preguntas eficaces
- 4.6. Barreras de la comunicación y estrategias para superarlas
- 4.7. Empatía y asertividad en la relación con el visitante



5: PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL VISITANTE EN LAS OFICINAS DE TURISMO

- 5.1. Fases del proceso de atención al visitante
- 5.2. Tipologías de visitantes según perfil y características
- 5.3. Atención presencial en el mostrador de la oficina
- 5.4. Atención telefónica y protocolos de llamada
- 5.5. Atención a través de medios digitales y correo electrónico
- 5.6. Tiempos de atención y gestión de la espera
- 5.7. Atención simultánea a múltiples visitantes

6: ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECÍFICOS Y GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD CULTURAL

- 6.1. La diversidad como característica del visitante actual
- 6.2. Atención a personas con discapacidad
- 6.3. Atención a personas mayores y familias con niños
- 6.4. Atención a visitantes internacionales y comunicación intercultural
- 6.5. Idiomas extranjeros aplicados a la atención turística
- 6.6. Recursos de apoyo para la comunicación con colectivos específicos



7: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SITUACIONES CONFLICTIVAS

- 7.1. Marco legal de las quejas y reclamaciones en el sector turístico
- 7.2. Tipologías de quejas y reclamaciones más frecuentes
- 7.3. Procedimiento de tramitación de hojas de reclamaciones
- 7.4. Técnicas de gestión emocional ante situaciones tensas
- 7.5. Atención a visitantes insatisfechos o disconformes
- 7.6. Protocolos ante situaciones de emergencia o crisis

8: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y DIGITALES APLICADAS A LA INFORMACIÓN TURÍSTICA

- 8.1. Sistemas de información geográfica aplicados al turismo
- 8.2. Software específico de gestión de oficinas de turismo
- 8.3. Aplicaciones móviles turísticas y códigos QR
- 8.4. Redes sociales como canal de información turística
- 8.5. Plataformas de reservas y centrales de comercialización
- 8.6. Recursos digitales interactivos en la oficina
- 8.7. Tratamiento de datos y protección de la privacidad del visitante



9: PROMOCIÓN DEL DESTINO Y MARKETING TURÍSTICO DESDE LA OFICINA

- 9.1. Fundamentos del marketing turístico aplicado al destino
- 9.2. La marca destino y su transmisión desde la oficina
- 9.3. Diseño y elaboración de material promocional
- 9.4. Técnicas de venta cruzada y recomendación de productos turísticos
- 9.5. Organización de eventos y actividades de dinamización
- 9.6. Colaboración con empresas y agentes del sector privado
- 9.7. Fidelización del visitante y estrategias de retorno

10: CALIDAD, SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO TURÍSTICO

- 10.1. Sistemas de calidad aplicados a las oficinas de turismo
- 10.2. Indicadores de medición de la calidad del servicio
- 10.3. Encuestas de satisfacción y análisis de resultados
- 10.4. Turismo sostenible y su comunicación al visitante
- 10.5. Códigos éticos y deontología profesional del informador turístico
- 10.6. Formación continua y actualización profesional
- 10.7. Tendencias futuras en la atención e información turística



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

Matricúlate

Más información



Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.



¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



SERCA

INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS



¿Necesita más **información**?

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

