



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL TURISTA



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

Especialízate con el **Curso de Técnicas de Comunicación y Atención al Turista** de Instituto Serca, una formación diseñada para profesionales que desean destacar en uno de los sectores más dinámicos y competitivos de la economía española. En un mercado donde la experiencia del visitante marca la diferencia, dominar las habilidades comunicativas resulta imprescindible para ofrecer un servicio de excelencia.

A lo largo del programa, profundizarás en los fundamentos de la comunicación interpersonal aplicada al turismo, la comunicación intercultural, las técnicas de atención durante todo el ciclo de la experiencia turística y la gestión profesional de quejas y reclamaciones. También abordarás la segmentación de perfiles de turistas, el protocolo en establecimientos hoteleros y de restauración, así como la atención telefónica, escrita y digital.

Al finalizar, contarás con las competencias necesarias para asesorar al visitante de forma personalizada, gestionar situaciones conflictivas con profesionalidad y aplicar estrategias de fidelización y calidad en el servicio. Una formación online flexible que potenciará tu perfil en el ámbito turístico.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Comprender el proceso comunicativo en entornos turísticos, identificando sus elementos y barreras principales.
- ✓ Definir el perfil profesional del personal de atención turística, describiendo sus competencias clave.
- ✓ Clasificar las tipologías de turistas, analizando sus motivaciones, expectativas y procedencia geográfica.
- ✓ Dominar las técnicas de comunicación verbal y no verbal, aplicando estrategias interculturales eficaces.
- ✓ Aplicar protocolos de atención al turista, distinguiendo cada fase del ciclo de experiencia.
- ✓ Utilizar canales telefónicos, escritos y digitales, desarrollando una comunicación profesional adaptada.
- ✓ Gestionar quejas y reclamaciones, implementando técnicas de resolución y fidelización del cliente.
- ✓ Diseñar protocolos personalizados de atención, incorporando criterios de calidad y mejora continua.



1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA COMUNICACIÓN APLICADA AL SECTOR TURÍSTICO

- 1.1. Conceptualización del proceso comunicativo en entornos turísticos
- 1.2. Elementos y componentes de la comunicación interpersonal profesional
- 1.3. Tipologías de comunicación en la atención turística
- 1.4. Funciones estratégicas de la comunicación en la experiencia turística
- 1.5. Principios de la escucha activa y empática aplicada al turismo

2: EL PERFIL PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL TURISTA

- 2.1. Competencias técnicas y transversales del profesional turístico
- 2.2. Habilidades sociales y comunicativas requeridas en el sector
- 2.3. Imagen personal y proyección profesional en la atención al público
- 2.4. Actitudes y valores éticos en la prestación del servicio turístico
- 2.5. Gestión emocional y autocontrol en situaciones de presión

3: TIPOLOGÍAS DE TURISTAS Y SEGMENTACIÓN DE LA DEMANDA

- 3.1. Clasificación general de los perfiles del turista actual
- 3.2. Análisis de las motivaciones y expectativas del viajero
- 3.3. Caracterización del turista según procedencia geográfica
- 3.4. Segmentación por rangos de edad y composición del grupo
- 3.5. Adaptación del servicio al perfil identificado



4: COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL EN LA ATENCIÓN AL TURISTA

- 4.1. La voz como herramienta profesional de comunicación
- 4.2. Construcción del discurso oral en contextos turísticos
- 4.3. Lenguaje corporal y comunicación gestual
- 4.4. Coherencia entre comunicación verbal y no verbal
- 4.5. Errores comunicativos frecuentes y cómo evitarlos

5: COMUNICACIÓN INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO TURÍSTICO

- 5.1. Cultura, identidad y diversidad en el contexto del turismo internacional
- 5.2. Dimensiones culturales aplicadas a la atención al cliente
- 5.3. Diferencias culturales en la comunicación no verbal
- 5.4. Estereotipos, prejuicios y sesgos en la atención turística
- 5.5. Estrategias para una comunicación intercultural eficaz
- 5.6. Idiomas y herramientas de apoyo lingüístico en la atención



6: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CICLO DE LA EXPERIENCIA TURÍSTICA

- 6.1. Fases del ciclo de la experiencia del turista
- 6.2. Protocolos de saludo, recepción y acompañamiento
- 6.3. Técnicas para identificar necesidades y expectativas del turista
- 6.4. Personalización del servicio y trato diferencial
- 6.5. Técnicas de despedida y cierre de la interacción

7: ATENCIÓN TELEFÓNICA, ESCRITA Y DIGITAL AL TURISTA

- 7.1. Particularidades de la comunicación telefónica en el sector turístico
- 7.2. Comunicación escrita profesional en el ámbito turístico
- 7.3. Atención al cliente en entornos digitales y redes sociales
- 7.4. Netiqueta y buenas prácticas en la comunicación digital

8: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SITUACIONES CONFLICTIVAS

- 8.1. Naturaleza y tipología de las quejas en el sector turístico
- 8.2. Marco legal de las reclamaciones en establecimientos turísticos
- 8.3. Protocolo profesional de atención de quejas
- 8.4. Técnicas de gestión de clientes difíciles
- 8.5. Transformación de la queja en oportunidad de fidelización



9: INFORMACIÓN TURÍSTICA Y TÉCNICAS DE ASESORAMIENTO AL VISITANTE

- 9.1. Funciones del informador turístico profesional
- 9.2. Fuentes de información turística fiables y actualizadas
- 9.3. Técnicas para ofrecer información clara y estructurada
- 9.4. Asesoramiento en rutas, actividades y servicios complementarios
- 9.5. Recomendación responsable y ética del destino

10: CALIDAD EN EL SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DEL TURISTA

- 10.1. Concepto de calidad aplicado al servicio turístico
- 10.2. Modelos de evaluación de la calidad percibida
- 10.3. Herramientas de medición de la experiencia del turista
- 10.4. Estrategias de fidelización del cliente turístico
- 10.5. Mejora continua y cultura de servicio en la organización

11: PROTOCOLO Y ETIQUETA EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

- 11.1. Fundamentos del protocolo aplicado al sector turístico
- 11.2. Protocolo en establecimientos hoteleros y de restauración
- 11.3. Etiqueta social en la atención al cliente internacional
- 11.4. Tratamientos protocolarios y formas de cortesía
- 11.5. Imagen corporativa y coherencia institucional



12: APLICACIÓN PRÁCTICA INTEGRADA DE LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN TURÍSTICA

- 12.1. Diseño de protocolos de atención personalizados
- 12.2. Simulación de situaciones reales de atención al turista
- 12.3. Evaluación y autoevaluación del desempeño comunicativo
- 12.4. Plan de mejora personal de habilidades comunicativas
- 12.5. Tendencias futuras en la atención al turista y nuevos perfiles profesionales



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

