

TEMARIO - INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

1 Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos

- 1.1 Presentación de servicios turísticos
- 1.2 Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos
- 1.3 Emisión de billetes, bonos y otros documentos
- 1.4 Negociación con proveedores y profesionales
- 1.5 Gestión de reservas de habitaciones
- 1.6 Complimentación de documentos propios

2 Prestación de información turística en inglés

- 2.1 Solicitud de cesión o intercambio de información
- 2.2 Gestión de la información sobre proveedores de servicios
- 2.3 Prestación de información de carácter general
- 2.4 Elaboración de listados de recursos naturales
- 2.5 Información sobre la legislación ambiental
- 2.6 Sensibilización del cliente
- 2.7 Recogida de información del cliente

3 Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

- 3.1 Terminología específica en las relaciones turísticas con cliente
- 3.2 Usos y estructuras habituales en la atención turística
- 3.3 Diferenciación de estilos
- 3.4 Tratamiento de reclamaciones o quejas
- 3.5 Simulación de situaciones de atención al cliente
- 3.6 Comunicación y atención
- 3.7 Cuestionario: cuestionario módulo 4