



ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD EN EL SERVICIO AREA TURISMO

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar las habilidades y conocimientos necesarios para brindar una atención al cliente de alta calidad en el sector turístico, específicamente en la empresa de paseos en globo aerostático, garantizando una experiencia segura, satisfactoria y memorable para los clientes.



Objetivos específicos

- Mejorar las habilidades de comunicación del personal:
- Capacitar al personal en técnicas de comunicación verbal y no verbal para garantizar una interacción clara y efectiva con los clientes, adaptándose a las necesidades y expectativas de cada uno.
- Implementar estándares de calidad y seguridad en el servicio:
- Establecer y mantener altos estándares de calidad y seguridad durante todo el proceso del servicio, desde la reserva hasta la finalización del paseo, asegurando el cumplimiento de normativas y la satisfacción del cliente.
- Desarrollar estrategias para la gestión de situaciones difíciles:
- Entrenar al personal en la identificación y resolución de conflictos y quejas, así como en técnicas de manejo del estrés, para mantener un ambiente profesional y tranquilo durante el servicio.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción a la Atención al Cliente en el Sector Turístico

Importancia de la atención al cliente en el turismo.
El impacto del servicio en la experiencia del cliente.
El turismo como industria de servicios.
Principios básicos de la atención al cliente.
Cortesía, empatía y profesionalismo.
Escucha activa y comunicación efectiva.
Características del cliente turístico.
Diversidad cultural y expectativas.
Adaptación a diferentes tipos de clientes (locales vs. extranjeros).

Módulo 2: El Servicio de Calidad en Paseos en Globo Aerostático

Especificidades del servicio de paseos en globo.
Proceso desde la reserva hasta el final del paseo.
Normativas y medidas de seguridad.
Calidad en el servicio turístico.
Estándares de calidad en el servicio.
Indicadores de calidad y satisfacción del cliente.
Manejo de situaciones difíciles.
Resolución de conflictos y quejas.
Técnicas de manejo del estrés.

Módulo 3: Comunicación y Atención Personalizada

Comunicación verbal y no verbal.
Importancia del lenguaje corporal.

Técnicas para mejorar la comunicación verbal.
Atención personalizada.
Identificación de necesidades y expectativas del cliente.
Adaptación del servicio según el perfil del cliente.
Técnicas de fidelización del cliente.
Creación de experiencias memorables.
Programas de fidelización y seguimiento post-servicio.

Módulo 4: Seguridad y Emergencias

Protocolos de seguridad en paseos en globo.
Briefing de seguridad antes del vuelo.
Uso de equipo de seguridad.
Gestión de emergencias.
Procedimientos en caso de incidentes.
Primeros auxilios y evacuación.
Capacitación continua.
Importancia de la formación continua del personal.
Simulacros y prácticas de emergencia.

Módulo 5: Evaluación y Mejora Continua

Recopilación de feedback.
Técnicas para obtener feedback de los clientes.
Uso de encuestas y entrevistas.
Análisis de la satisfacción del cliente.

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl