# INGLES PROFESIONAL PARA EL TURISMO

Modalidad: curso e-Learning Duración: 60 horas

Categorías: Hostelería y turismo

## OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en las actividades turísticas.En concreto el alumno será capaz de: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal emitidos en el ámbito de la actividad turística.Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística extrayendo la información relevante.Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos referidos al contexto profesional del turismo.Producir en inglés documentos escritos correctos gramatical y ortográficamente utilizando un vocabulario amplio propio del ámbito profesional del turismo.Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar expresando e interpretando con fluidez mensajes medianamente complejos en distintas situaciones formales e informales propias de los servicios turísticos.

## CONTENIDOS

UD1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos:1.1. Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.1.2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.1.3. Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.1.4. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.1.5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.1.6. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.UD2. Prestación de información turística en inglés:2.1. Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.2.2. Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.2.3. Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.2.4. Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.2.5. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.2.6. Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.2.7. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.UD3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés:3.1. Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.3.2. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor. Saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.3.3. Diferenciación de estilos, formal e informal en la comunicación turística oral y escrita.3.4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.3.5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.3.6. Comunicación y atención en caso de accidente con las personas afectadas.