

**Objetivo:** Desarrollar competencias profesionales para brindar servicios turísticos de calidad que satisfagan las necesidades y deseos de los consumidores.

**Dirigido a:** Toda persona que preste un servicio involucrado con la actividad turística.

**Duración:** 120 horas, dividido en 8 Módulos

**CONTENIDOS: 8 MODULOS.**

**MODULO 1. Servicios orientados al cliente**

- 1.- El servicio al cliente y sus características
- 2.- Como entender las expectativas de sus clientes
- 3.- Como influir en las decisiones de compra del cliente
- 4.- Calidad Humana en la prestación del servicio al cliente
- 5.- Los errores más comunes en la prestación del servicio al cliente

**MODULO 2. Medición del nivel de servicio al cliente.**

- 1.- Como medir la satisfacción del cliente
- 2.- El instrumento servqual
- 3.- Aplicación del instrumento servqual y su interpretación.
- 4.- Estrategias para mejorar la satisfacción de los clientes

**MODULO 3. Las 5's: Mejoramiento del ambiente físico del trabajo.**

- 1.- Las 5's y su importancia en el ambiente de calidad
- 2.- Plan típico de implantación.

**MODULO 4. Autogestión del desarrollo de la inteligencia Emocional.**

- 1.- Manejo de emociones
- 2.- Manejo de conflictos con clientes
- 3.- Programación Neurolingüística



## 01. DIPLOMADO

### SERVICIOS TURISTICOS DE CALIDAD

**MODULO 5.- Productos Competitivos.**

- 1.- Estudio Mercadológico de los productos de la región (Las 4 P'S )
- 2.- Como diseñar nuestros productos: imagen, slogan, empaque y presentación.
  - a) Artesanías
  - b) Gastronomía típica
  - c) Rutas Turísticas
  - d) Zona Arqueológica
  - e) Entretenimiento
- 3.- Posicionamiento del producto

**MODULO 6. Estrategias de Venta de productos turísticos. (15 horas)**

- 1.- La comunicación efectiva
- 2.- La imagen del prestador de servicios turísticos
- 3.- La Promoción de ventas
- 4.- La Publicidad compartida
- 5.- Alianzas estratégicas con otros prestadores de servicio
- 6.- Disponibilidad para envíos de productos al extranjero (shipping)

**MODULO 7.- Habilidades básicas de comunicación en Inglés. (20 horas)**

- 1.- Presentación, saludos,
- 2.- Frases básicas para explicar el producto
- 3.- Frases básicas de venta
- 3.- Agradecimientos y despedida.

**MODULO 8.- Los Cruceros Turísticos y sus Clientes (15 horas)**

- 1.- Que son los cruceros turísticos
- 2.- Estadísticas del desarrollo de la actividad de los cruceros turísticos
- 3.- Segmento de Mercado de los cruceros turísticos
- 4.- Características culturales de los turistas americanos, Europeos, Asiáticos, Latinos
- 5.- Comportamiento de los consumidores extranjeros