



**ENTIDAD SOLICITANTE:** Instituto Europa, S.L.

**DENOMINACIÓN:** Inglés profesional para turismo.

|                                |                                           |            |    |
|--------------------------------|-------------------------------------------|------------|----|
| MÓDULO FORMATIVO               | <b>INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO</b>    | DURACIÓN   | 90 |
| Código                         | MF1057_2                                  | Específica |    |
| Certificado de profesionalidad | Venta de productos y servicios turísticos | Nivel      | 3  |

**FECHA INICIO:** 28/02/2012

**FECHA FINALIZACIÓN:** 29/03/2012

**DÍAS DE LA SEMANA Y HORARIO:** De lunes a viernes; 09:00 – 13:00

**LUGAR DE IMPARTICIÓN:** C/ Domingo Beltrán, 66

**TELÉFONO:** 945245900

#### **OBJETIVOS A CONSEGUIR:**

- 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.

#### **CONTENIDO:**

##### **1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos:**

- Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos,
- condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
- Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
- Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
- Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.

- Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
- Complimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

##### **2. Prestación de información turística en inglés:**

- Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
- Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
- Prestación de información de al cliente sobre destinos, rutas, condiciones

- meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
- 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.
- Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
- Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
- Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.
- Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de clientes o consumidores: situaciones habituales en reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

### 3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés:

#### REQUISITOS Y CONDICIONES:

- Estar en posesión del título de Bachiller.
- O estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- O estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.
- O cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- O tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- **Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.**