

# UF0082

## Información y atención al visitante

El informador es un transmisor de la imagen del destino, un elemento vivo que interactúa con el visitante. La prestación de un servicio de calidad es esencial para aumentar el grado de satisfacción de los turistas y contribuir a mantener o mejorar el posicionamiento del núcleo receptor y de la oficina de información turística.

A través de este libro aprenderemos a aplicar técnicas para el tratamiento de las solicitudes de información turística, quejas y reclamaciones que habitualmente se pueden producir en estos centros, escogiendo las técnicas y los canales más adecuados para atender los diferentes tipos de demandas. Además, en situaciones prácticas, veremos las diferentes maneras de atender a los potenciales clientes y cómo resolver distintas tareas con elegancia y amabilidad

Los contenidos se corresponden con los establecidos para la UF 0082 Información y atención al visitante, incardinada en el MF 1074\_3 Información turística, perteneciente al **certificado de profesionalidad HOTI0108** Promoción turística local e información al visitante, regulado por el RD 1376/2008, de 1 de agosto, y modificado por el RD 619/2013, de 2 de agosto



### CONTENIDO:

1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo
2. Atención al cliente en hostelería y turismo

