

OFERTA DE CURSOS:

1.- CULTURA TURISTICA:

Contenido: Objetivo del curso, Importancia del turismo como actividad de desarrollo socioeconómico, Definiciones de cultura, de turismo, de visitante, de turista, de mercado turístico y sus componentes, elementos de la cultura Turística. Duración: 90 minutos.

2.- CALIDAD EN EL SERVICIO:

Contenido: Objetivo del curso, Definiciones de Servicio, Calidad, estándar de calidad, elementos de atención de calidad del vendedor, expectativas del cliente, características mínimas del prestador de servicios, modelo de calidad de servicios, técnicas de servicio al cliente. Duración: 90 minutos

3.- ATENCION AL CLIENTE Y CULTURA DE SERVICIO:

Contenido: Objetivo del curso, que es atención?, estrategias de atención al cliente, control de los procesos de atención al cliente, herramientas para mejorar y analizar la calidad en la atención al cliente, cultura, cultura organizacional, calidad, calidez, servicio, equilibrio en el servicio, servicio de calidad con calidez, elementos de venta. Duración: 90 minutos

4.- PATRIMONIO TURISTICO:

Contenido: Ubicación geográfica del Estado de Hidalgo, definiciones y conceptos de patrimonio, Municipios, regiones geoculturales, definición de atractivo, tipos de atractivos, corredores turísticos, patrimonio histórico, cultural y natural, desarrollos ecoturísticos. Duración: 90 minutos

5.- TRABAJO EN EQUIPO:

Contenido: La importancia de los grupos de trabajo, Estructura y proceso grupal, Efectividad del equipo, Pasos para la integración de equipos, ¡En acción! Equipos efectivos trabajando, Manejo de conflictos, grupos formales e informales, grupos administrativos, factores que influyen la cohesión del grupo, tamaño de los grupos, relaciones, estímulos, comunicación, clima, equipos competitivos. 2 horas

6.- SENSIBILIZACIÓN EN EL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN:

Contenido: Importancia del programa de certificación empresarial, definiciones y conceptos de los diferentes distintivos (M y H) y sello de calidad (Punto Limpio), requisitos para que una empresa pueda certificarse, ventajas de la certificación para la empresa, duración de la capacitación en cada programa, costos. Duración: 60 minutos.