

Estimada/o Sra./Sr.,

Comprácenos informarlle que en breve iniciárase o **Proxecto Anfitrións, PLAN DE FORMACIÓN PRESENCIAL CULTURA DO DETALLE** que desde a Secretaría de Estado de Turismo de España, **coa nosa colaboración desde a Axencia Turismo de Galicia**, está a impulsarse para mellorar o valor ofrecido ao turista que visita o noso destino.

Devandito proxecto enmárcase dentro das actuacións contempladas no **Plan de Turismo Español Horizonte 2020**, dirixidas a diferenciar e potenciar a personalidade e o posicionamento de España como destino turístico de primeira orde.

No presente proxecto impartiranse **cursos de formación** dirixidos a estimular aos profesionais turísticos acerca de coñecementos e técnicas para a mellora da execución e a xestión da atención ao cliente no marco das súas organizacións. Os cursos terán unha duración de 4 horas cada un e impartiranse un total de 20 cursos de temáticas distintas.

Os cursos realizaranse ao longo da semana do **2 ao 6 de maio** e da semana do **23 ao 27 de maio de 2016**. **Ao final da carta indicámoslles os temas dos cursos, datas e horarios de cada un.**

O perfil do alumno é o dun **profesional en activo do sector turístico** que está en contacto co cliente e o de mandos intermedios e propietarios que teñen ao seu cargo persoal en contacto co cliente. Trátase por tanto de profesionais que atenden a visitantes da zona e arredores de calquera sector.

Cada profesional pode apuntarse ao número de sesións que queira e pódense apuntar varias persoas dunha mesma organización.

PARA INSCRICIÓNS

Para poderse inscribir aos cursos pode:

1. Teléfono: poden solicitar máis información e inscribirse a través do teléfono **666 412 521 (persoa de contacto: Ricard Edo)**, en horario de **10:00 – 14:00 e de 16:00 – 18:00**.

2. Correo electrónico: Para apuntarse aos cursos pode enviar un correo electrónico á seguinte dirección: **areacalidad@minetur.es**

Na confianza de que esta iniciativa resulte do seu interese, despídese atentamente,

Area Calidade
Axencia de Turismo de Galicia

Curso para propietarios e mandos intermedios

LUGAR DE IMPARTICIÓN:

Arquivo Histórico Provincial de Lugo

Rúa Cambria s/n

27002 Lugo

Módulo 1. Coñecer ao cliente	datas	horario
Técnicas para realizar enquisas a clientes (4 horas)	02/05/2016	10:00 – 14:00
Claves para un sistema de atención de queixas (4 horas)	02/05/2016	15:30 – 19:30
Módulo 2. Empezar polo principio: a selección do persoal		
Técnicas para a selección de persoal con vocación de servizo (4 horas)	03/05/2016	10:00 – 14:00
Deseño e posta en marcha da formación introductoria ao posto de traballo (4 horas)	03/05/2016	15:30 – 19:30
Módulo 3. Motivar para mellorar		
Bases para a motivación do persoal (4 horas)	04/05/2016	10:00 – 14:00
Fórmulas fáciles para a formación continua (4 horas)	04/05/2016	15:30 – 19:30
Módulo 4. Fomentar o traballo en equipo		
Mellora da comunicación e servizo entre traballadores dunha mesma empresa (4 horas)	05/05/2016	10:00 – 14:00
Dirección e animación de reunións (4 horas)	05/05/2016	15:30 – 19:30
Módulo 5. Promover acordos		
Nocións básicas para dirixir con intelixencia emocional (4 horas)	06/05/2016	10:00 – 14:00
Detección, negociación e resolución de conflitos de forma positiva (4 horas)	06/05/2016	15:30 – 19:30

Cursos para persoal en contacto co cliente

LUGAR DE IMPARTICIÓN:

Oficina Agraria Comarcal de Mondoñedo

Rúa Pardo de Cela, 22

27740 Mondoñedo (Lugo)

Módulo 1. Coñecer ao cliente	datas	horario
Tipoloxías e comportamento do cliente (4 horas)	23/05/2016	10:00 – 14:00
Atención a clientes con necesidades especiais (4 horas)	23/05/2016	15:30 – 19:30
Módulo 2. Claves da atención ao cliente		
Fórmulas para acoller amablemente (4 horas)	24/05/2016	10:00 – 14:00
Como mellorar grazas ás queixas dos clientes (4 horas)	24/05/2016	15:30 – 19:30
Módulo 3. Comunicación efectiva		
Comunicación eficaz co cliente (4 horas)	25/05/2016	10:00 – 14:00
Como sorrir por teléfono, correo electrónico e redes sociais (4 horas)	25/05/2016	15:30 – 19:30
Módulo 4. Traballar en equipo		
A importancia do traballo en equipo (4 horas)	26/05/2016	10:00 – 14:00
Actitude positiva e mellora continua (4 horas)	26/05/2016	15:30 – 19:30
Módulo 5. Que me recomenda?		
Recomenda servizos e promocións da túa empresa (4 horas)	27/05/2016	10:00 – 14:00
Recomenda lugares e servizos do teu destino (4 horas)	27/05/2016	15:30 – 19:30