

## UF0080: ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA LOCAL.



**SKU:** PA\_UF0080

**Horas:** 90

### OBJETIVOS

- Analizar los tipos de centros y servicios de información turística explicando su función en el sector turístico.
- Aplicar procedimientos de gestión de información, documentación y programas de actividades de modo que sirvan para alcanzar objetivos predeterminados.

### CONTENIDO

- **Unidad 1. El servicio de información turística.**
  - Objetivos generales del servicio de información turística.
  - La información y atención al visitante como servicio turístico y herramienta de marketing del destino:
    - Información previa al viaje: promoción del destino y atención a las necesidades del viajero
    - Atención e información durante la estancia:
      - Atención e información directa
      - Información gratuita e información de pago
      - Coordinación con otros agentes turísticos del destino
    - Visitas guiadas. Tipología
    - Call centers
    - Centrales de reserva: comercialización del destino y su oferta
    - Puntos de auto información
    - Productos y servicios turísticos de destino: información y venta
    - Venta de ediciones turísticas y objetos de recuerdo
    - Fidelización de clientes y servicios post venta
    - Elaboración de estadísticas
    - Sondeo y prospección de las nuevas demandas y hábitos viajeros

- Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea.
- Tipos de Servicios o Centros de Información Turística.
- Comunicaciones internas de un Centro de Información Turística
- Distribución externa de la información de un Centro de Información Turística.
  - Publicaciones turísticas
  - Internet
  - Puntos de auto-información
  - Medios de comunicación
  - Otras posibilidades ofrecidas por las tecnologías de la información
- Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística.
- Técnicas de difusión y marketing electrónico
- Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico.
- Redes de centros y servicios de información turística.

• **Unidad 2. Recursos materiales en servicios y centros de información turística.**

- Tipos de instalaciones:
  - Centros permanentes
  - Centros y puntos de información estacionales
- Organización del espacio (en función del tipo de instalación): Zonas de prestación del servicio, de Consulta, de Auto información, de Trabajo Interno, de Exposición, de Almacén...)
- Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología y las nuevas técnicas de comunicación.
- Equipamiento de las instalaciones.
- Informatización de centros y servicios de información turística.
- Centrales y sistemas automatizados de reservas.
- Ubicación y accesos a los locales.
- Señalización interna y externa.
- Uniforme y equipamiento de los trabajadores
- Ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes. Tipología, diseño y preparación.

• **Unidad 3. Recursos humanos en centros de información turística.**

- Perfiles y funciones del personal de un Servicio de Información Turística:
  - Información presencial y telefónica
  - Informadores de calle
  - Guías
  - Administradores y gestores de la web

• **Unidad 4. Gestión administrativa.**

- Tipos de documentos necesarios en un Centro o Servicio de Información Turística.
- Gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas.
- Control estadístico.
- Seguros de viajes, visados, divisas y documentación bancaria.