

Estimada/o Sra./Sr.,

Nos complace informarle que en breve se iniciará el **Proyecto Anfitriones, PLAN DE FORMACIÓN CULTURA DEL DETALLE** que desde la Secretaría de Estado de Turismo de España, con la colaboración de la **Consejería de Economía, Empresas y Empleo del la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha**, se está impulsando para mejorar el valor ofrecido al turista que visita nuestro destino.

Dicho proyecto se enmarca dentro de las actuaciones contempladas en el **Plan de Turismo Español Horizonte 2020** y en el **Plan Estratégico de Turismo de Castilla-La Mancha 2015-2019**, dirigidas a diferenciar y potenciar la personalidad y el posicionamiento de España como destino turístico de primer orden.

En el presente proyecto se impartirán **cursos de formación** dirigidos a estimular a los profesionales turísticos acerca de conocimientos y técnicas para la mejora de la ejecución y la gestión de la atención al cliente en el marco de sus organizaciones. Los cursos tendrán una duración de 4 horas cada uno y se impartirán un total de 20 cursos de temáticas distintas.

Los cursos se realizarán a lo largo de la semana del **14 de marzo al 18 de marzo** y de la semana del **4 de abril al 8 de abril**. Al final de la carta les indicamos los temas de los cursos, fechas y horarios de cada uno.

El perfil del alumno es el de un **profesional en activo del sector turístico** que está en contacto con el cliente y el de mandos intermedios y propietarios que tienen a su cargo personal en contacto con el cliente. Se trata por tanto de profesionales que atienden a visitantes de la zona y alrededores de cualquier sector.

**Cada profesional puede apuntarse al número de sesiones que quiera y se pueden apuntar varias personas de una misma organización.**

## PARA INSCRIPCIONES

Para poderse inscribir a los cursos puede:

- Sesión informativa:** el próximo **23 de febrero** se realizara una sesión informativa, a las **12:00 h.** (Escuela de Administración Regional, sito en C/ Río Cabriel, s/n - Toledo) donde además de recibir toda la información, podrán apuntarse a todos los cursos que consideren de interés.
- Teléfono:** pueden solicitar más información e inscribirse a través del teléfono **666 412 521** (preguntar por Ricard Edo), en horario de **10:00 – 14:00** y de **16:00 – 18:00**.
- Correo electrónico:** Para apuntarse a los cursos puede enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: **anfitriones.presencial@segittur.es**

En la confianza de que esta iniciativa resulte de su interés, se despide atentamente,

**DIRECTORA GENERAL DE TURISMO, COMERCIO Y ARTESANÍA**



**Edo; Ana Isabel Fernández Samper**



Castilla-La Mancha

### Cursos para personal en contacto con el cliente

Módulo 1. Conocer al cliente	fechas	horario
Tipologías y comportamiento del cliente (4 horas)	14 marzo	10:00 – 14:00
Atención a clientes con necesidades especiales (4 horas)	14 marzo	16:00 – 20:00
<b>Módulo 2. Claves de la atención al cliente</b>		
Fórmulas para acoger amablemente (4 horas)	15 marzo	10:00 – 14:00
Como mejorar gracias a las quejas de los clientes (4 horas)	15 marzo	16:00 – 20:00
<b>Módulo 3. Comunicación efectiva</b>		
Comunicación eficaz con el cliente (4 horas)	16 marzo	10:00 – 14:00
Cómo sonreír por teléfono y por correo electrónico (4 horas)	16 marzo	16:00 – 20:00
<b>Módulo 4. Trabajar en equipo</b>		
La importancia del trabajo en equipo (4 horas)	17 marzo	10:00 – 14:00
Actitud positiva y mejora continua (4 horas)	17 marzo	16:00 – 20:00
<b>Módulo 5. ¿Qué me recomienda?</b>		
Recomienda servicios y promociones de tu empresa (4 horas)	18 marzo	10:00 – 14:00
Recomienda lugares y servicios de tu destino (4 horas)	18 marzo	16:00 – 20:00

### Curso para propietarios y mandos intermedios

Módulo 1. Conocer al cliente	fechas	horario
Técnicas para realizar encuestas a clientes (4 horas)	4 abril	10:00 – 14:00
Claves para un sistema de atención de quejas (4 horas)	4 abril	16:00 – 20:00
<b>Módulo 2. Empezar por el principio: la selección del personal</b>		
Técnicas para la selección de personal con vocación de servicio (4 horas)	5 abril	10:00 – 14:00
Diseño y puesta en marcha de la formación introductoria al puesto de trabajo (4 horas)	5 abril	16:00 – 20:00
<b>Módulo 3. Motivar para mejorar</b>		
Bases para la motivación del personal (4 horas)	6 abril	10:00 – 14:00
Fórmulas fáciles para la formación continua (4 horas)	6 abril	16:00 – 20:00
<b>Módulo 4. Fomentar el trabajo en equipo</b>		
Mejora de la comunicación y servicio entre trabajadores de una misma empresa (4 horas)	7 abril	10:00 – 14:00
Dirección y animación de reuniones (4 horas)	7 abril	16:00 – 20:00
<b>Módulo 5. Promover acuerdos</b>		
Nociones básicas para dirigir con inteligencia emocional (4 horas)	8 abril	10:00 – 14:00
Detección, negociación y resolución de conflictos de forma positiva (4 horas)	8 abril	16:00 – 20:00

