



Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

Gestión multicanal en las agencias de viaje

Diciembre 2020

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	GESTION MULTICANAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJES
Familia Profesional:	HOSTELERÍA Y TURISMO
Área Profesional:	TURISMO
Código:	HOTT06
Nivel de cualificación profesional:	2

Objetivo general

Desarrollar técnicas de relación comercial orientadas a la atención al cliente a través de todos los canales de relación, presencial, telefónico y escrito por parte de las agencias de viajes.

Relación de módulos de formación

Módulo 1 Gestión multicanal en las agencias de viajes 8 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Duración de la formación

Duración total 8 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones/ titulaciones	No se requieren acreditaciones/titulaciones. No obstante, se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.
Experiencia profesional	No se requiere.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	El formador deberá acreditar certificación académica de su capacidad o certificación de la experiencia de la empresa o empresas en las que haya realizado la actividad formativa.
-------------------------------	---

Experiencia profesional mínima requerida	Deberá acreditar al menos 3 años de experiencia profesional en formación en habilidades comerciales dentro del sector turístico.
Competencia docente	Sera necesario tener experiencia docente.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m ² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)	Equipamiento
Aula de gestión	45 m ²	2,4 m ² / participante	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con cañón con proyección e Internet para el formador

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 442 Empleados de agencias de viajes, recepcionistas de hoteles y telefonistas
 - o 4421 Empleados de agencias de viajes
 - 44211017 Agentes de turismo rural
 - 44211026 Empleados de agencias de viajes, en general
 - 44211035 Empleados de producto de agencias de viaje
 - 44211044 Empleados de ventas de agencias de viaje
 - 44211053 Técnicos de producto en agencias de viaje
 - 44211062 Técnicos de promoción agencias de viaje
 - 44211071 Técnicos de ventas en agencias de viajes
 - 44211080 Técnicos en agencias de viajes

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN GESTION MULTICANAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

OBJETIVO

Desarrollar técnicas de relación comercial orientadas a la atención al cliente a través de todos los canales de relación, presencial, telefónico y escrito por parte de las agencias de viajes.

DURACIÓN: 8 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento de las características de los formatos actuales que se establecen en las agencias de viajes para anticipar la atención al cliente multicanal y desarrollar las competencias necesarias para llevar a cabo esta función.
 - Identificación de las características de los clientes según su modelo de relación.
 - La multicanalidad y la omnicanalidad.
- Conocimiento de las características de la atención al cliente presencial para que el participante sea capaz de llevar a cabo una relación con el cliente exitosa.
 - Identificación de las características de los clientes según su modelo de relación.
 - Identificación de las características de los clientes en la relación presencial.
 - La imagen en la relación con el cliente.
 - Formas de expresión coloquial y formal en la relación comercial.
 - Adecuación de ritmos en la relación con el cliente.
 - El rapport comercial.
 - El control de calidad en la atención presencial.
- Conocimiento de las características de la atención telefónica al cliente para que el participante sea capaz de llevar a cabo una relación con el cliente exitosa.
 - Identificación de las características de los clientes en la relación telefónica.
 - Identificación de comportamientos telefónicos.
 - La función de la voz.
 - Vocabulario positivo.
 - El control de calidad en la atención telefónica.
- Conocimiento de las características de la atención a través del correo electrónico para que el participante sea capaz de llevar a cabo una relación con el cliente exitosa.
 - Identificación de las características de los clientes en la relación por correo electrónico.
 - Técnicas de escritura efectiva.
 - Escritura proactiva y redacción de correos electrónicos eficaces

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Asimilación de la importancia del conocimiento de las técnicas de relación personal omnicanal para desarrollar una buena actividad global ante el cliente.
- Demostración de una actitud positiva y de colaboración a la hora de mejorar la relación con el cliente presencial.
- Demostración de iniciativa y flexibilidad a la hora de introducir reajustes en el proceso de aprendizaje según identificación del cliente presencial.
- Asimilación de la importancia del conocimiento de las técnicas de relación personal para desarrollar una buena actividad ante el cliente presencial.
- Demostración de una actitud positiva y de colaboración a la hora de mejorar la relación telefónica con el cliente.
- Demostración de iniciativa y flexibilidad a la hora de introducir reajustes en el proceso de aprendizaje según identificación del cliente telefónico.
- Asimilación de la importancia del conocimiento de las técnicas de relación personal para desarrollar una buena actividad ante el cliente en la relación telefónica.
- Asimilación de la importancia del conocimiento de las técnicas de redacción para la gestión eficaz de la relación escrita

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.