



**SEMINARIO TALLER**

**ATENCIÓN AL VISITANTE  
EN CENTROS DE INFORMES TURÍSTICOS**

**Lugar:**

**Fecha:**

**Duración:**

**Coordinación general: María Inés Guaita - Directora de Formación en Turismo**

**Responsable Técnico:**

---

**Fundamentación:**

La visita del turista a una Unidad de Informes Turísticos (IUT) es importante ya que le permite tomar decisiones respecto a cómo recorrer el territorio, cómo vincularse con sus pobladores, qué experiencias desean concretar durante su tiempo disponible para el descanso, el relax, la conexión con el entorno, sus emociones, etc. Entonces, el personal de las UITs juega un papel de apoyo en la concreción de un momento en la vida de las personas signado por una dinámica espacio / tiempo diferente de la habitual, lo que probablemente impactará en su memoria generando un recuerdo posiblemente para toda la vida.

La calidad en la atención al cliente, busca ser en la Argentina un gran valor diferencial. Por ello y por la importancia del contacto entre el turista y el informante turístico es que la importancia de capacitarse y formalizar procesos de atención y gestión interna y de la información en las UITs, es vital para el desarrollo de la actividad.

**Destinatarios:**

Informantes turísticos de las oficinas de informes provinciales, municipales o de sitio.

**Objetivo general:**

Este curso tiene como objetivo fortalecer las habilidades de los participantes encargados, en su labor diaria, de recibir y asesorar a turistas.

Lograr que la atención ofrecida cumpla con la prestación de servicio de calidad sistematizando los procesos básicos.



Conocer las herramientas para lograr ordenar la información externa e interna, necesaria para la gestión de centros de informes turísticos de la provincia o municipio (información útil para los turistas y toma de datos para el análisis estadístico interno).

## Contenidos

### **Módulo I: Introducción a la temática y nociones básicas para la gestión de las Unidades de Información Turística. (UIT)**

- Tipo de Unidad de Información Turística
- El centro de informes como un servicio
- La importancia de aprender a conocer a quien nos visita
- Tipología de usuarios. Detección de necesidades de información
- Premisas sobre la Información Turística (IT)
- ¿Cómo iniciamos el proceso de búsqueda de la información?- Fuentes de Información- Responsables
- ¿Cómo se presenta la Información?
- Servicios de calidad

#### Objetivo específico:

- Conocer las nociones básicas para la gestión de recepción y atención al turista
- Implementar las herramientas propuestas para realizar la búsqueda y gestión de la información

### **Módulo II: La gestión interna de las UIT**

- Identificación de áreas funcionales y organigrama
- Calidad operativa y de atención. Procesos internos.
- Cuidado por los detalles de imagen personal
- El ambiente de trabajo y el cuidado de los materiales
- Trabajo en equipo

#### Objetivo específico:

- Conocer las herramientas de gestión interna de las UIT
- Incorporar las herramientas útiles para su UIT en la labor diaria.

### **Módulo III: Principales procesos para una atención de calidad en las UIT**

- El proceso de la prestación del servicio al visitante. Desde el recibimiento hasta la toma de datos y la fidelización.
- El proceso para la gestión de reclamos y sugerencias.



Objetivo específico:

- Aplicar los procesos en la metodología diaria de atención al turista.

**Módulo IV:**

**Actividades prácticas (role playing, actividades de reflexión grupal, dinámicas de innovación).**

Objetivo específico:

- Poner en práctica los temas trabajados en el curso para poder luego, implementarlos en su labor diaria en la UIT.

**Metodología:**

La dinámica a utilizarse será la de un taller teórico- práctico, con el estudio y análisis de casos prácticos. Se realizarán ejercicios grupales a partir de ideas disparadoras vinculadas a los conceptos ejes de cada temática, y a partir de las conclusiones y respuesta de los participantes, se irán abordando teóricamente los diversos contenidos.

**Evaluación:**

Si bien desde el Curso no se evalúa a los participantes para definir su aprobación, se observará y hará énfasis en la activa participación de los presentes en las dinámicas y talleres de trabajo propuestos. A partir de las conclusiones y resultados de los mismos y del intercambio de inquietudes y dudas en el tramo teórico de cada módulo, se analizará el logro de los contenidos propuestos.

**Recursos:**

Proyector, parlantes, pantalla, fotocopias. Además, se analizará la posibilidad de realizar alguna salida de campo, según sea el destino y carga horaria disponible.

**Instructor a cargo:**

Lic. Pamela Resnik