

**CONVOCATORIA**  
**CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE**  
**Atención al Cliente: La Clave de un Destino Turístico Exitoso**

---

**Del 26 al 29 de junio de 2023 – Robore**

**Organizan**

El curso es organizado por el Centro para la Participación y el Desarrollo Humano Sostenible (CEPAD) y el Gobierno Autónomo Municipal de Robore, con el apoyo de la Conselleria de Participacio, Transparencia, Cooperación y Qualitat Democratica de la Generalitat Valenciana, el Fons Valencia per la Solidaritat y Sofía.

**Modalidad**

El taller se desarrollará de manera presencial, 4 días de capacitación, con 16 horas de trabajo en el aula.

**Capitador de CEPAD**

Gustavo Enrique Gutiérrez Thompson, experto e investigador en turismo enfocado en la innovación tecnológica de experiencias de viaje.

**Lugar**

Biblioteca Municipal de Robore

**Dirigido al Siguiente Público de Robore**

- ✓ Rubro de hospedaje.
- ✓ Rubro de gastronomía.
- ✓ Rubro artesanal.
- ✓ Rubro transporte.
- ✓ Guías de turismo.

**Objetivos/Justificación**

La sostenibilidad económica de un destino turístico está relacionada al flujo de clientes que consumen los productos y servicios que se ofrecen. La calidad de los servicios y productos turísticos es un factor esencial para el crecimiento y fidelización de un destino turístico: no basta con tener buenos atractivos y productos turísticos, sino saber atender de manera apropiada al consumidor.

Para lograrlo existen técnicas indispensables para ofrecer un servicio de calidad, las cuales serán compartidas en el presente curso de capacitación.

### **Objetivo General**

El objetivo general de la capacitación es fortalecer la calidad del servicio al cliente en el sector turístico, promoviendo la excelencia y la satisfacción del turista.

### **Objetivo Específico**

Compartir/enseñar de forma teórica y práctica, técnicas y herramientas en atención al cliente que permitan mejorar el servicio en las áreas de hotelería, gastronomía, artesanías, transporte, guías de turismo, entre otros, de Robore.

### **Fechas/ Metodología del Curso**

El curso se ofrece a dos grupos, divididos de acuerdo al rubro turístico al que pertenece, de tal manera de personalizar los ejemplos y técnicas según el tipo de actividad turística que se realice.

**Por favor inscribise al grupo que le corresponde a su rubro, según la descripción a seguir:**

#### **Grupo 1**

- Lunes 26, martes 27, miércoles 28 y jueves 29 de junio. Taller dirigido a productores/as artesanales, transportistas (moto taxi, taxi) y guías/informadores de turismo.  
**Horario diario de 08:30 a 12:30 horas.**

#### **Grupo 2**

- Lunes 26, martes 27, miércoles 28 y jueves 29 de junio. Taller dirigido a prestadores de servicios en el sector de hospedaje (hoteles, alojamientos, etc.), sector gastronómico.  
**Horario diario de 14:30 a 18:30 horas.**

**Modalidad:** El taller se desarrollará de manera presencial, 4 días de capacitación, con 16 horas de trabajo en el aula.

**Metodología de enseñanza:** El facilitador del taller aplicara una metodología teórica (30%) y practica (70%). Se utilizarán técnicas de aprendizaje de participación y reflexión:

- Sesiones teóricas con presentaciones interactivas.
- Ejercicios prácticos y simulaciones de situaciones reales.
- Estudio de casos y análisis de buenas prácticas.
- Dinámicas de grupo y juegos de roles.
- Visitas a establecimientos turísticos para observar y aprender de experiencias reales.

**Certificado de participación:** Al finalizar del taller, los/as participantes que cumplieron las 16 horas académicas del taller, se les entregará un certificado de participación emitido por CEPAD y el Gobierno Autónomo Municipal de Robore.

### Notas Importantes

---

- ✓ Existen **CUPOS LIMITADOS**, por lo que la inscripción se realizará de acuerdo a orden de llegada.
- ✓ **Fecha máxima de inscripción:** Viernes 23 de junio del 2023.
- ✓ Con la finalidad de dar oportunidades a diferentes prestadores de servicios, se podrá inscribir como **máximo a dos personas** por emprendimiento. Cada caso se analizará de forma individualizada por la organización.
- ✓ Al momento de inscribirse cada participante deberá firmar un documento de compromiso donde acepta y acata todas las reglas del curso.
- ✓ Los costos del curso son cubiertos por CEPAD, la Conselleria de Participacio, Transparencia, Cooperación y Qualitat Democratica de la Generalitat Valenciana, el Fons Valencia per la Solidaritat y Sofía, motivo por el cual es **libre de costo para el alumno/a**.
- ✓ El alumnado deberá firmar una lista de asistencia diaria para obtener el certificado de participación. **No podrá ausentarse ningún día** para optar al certificado de participación.
- ✓ **Dos retrasos de más de 30 minutos se contabilizarán como una ausencia** y por lo tanto no se emitirá el certificado de participación. El/la alumno/a es responsable de estar a tiempo en las horas establecidas.

#### Inscripción y Mayor Información

Geovanna Terceros, CEPAD

Cel.: (+591) 71389164

Correo: [yoviterceros@gmail.com](mailto:yoviterceros@gmail.com)

**CONTENIDO ACADÉMICO**  
**CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE**

**ATENCIÓN AL CLIENTE: LA CLAVE DE UN DESTINO TURÍSTICO EXITOSO**

**I. Introducción al turismo y atención al cliente**

- Concepto de turismo y su importancia económica.
- Impacto de una buena atención al cliente en el sector turístico.
- Perfil del turista y sus expectativas.
- Principios básicos de la atención al cliente.
- Importancia de la empatía y la comunicación efectiva.

**II. Atención al cliente en hoteles**

- Importancia del servicio al cliente en hoteles.
- Recepción y registro de huéspedes.
- Manejo de reservas y asignación de habitaciones.
- Servicios complementarios y comodidades del hotel.
- Resolución de problemas y quejas de los huéspedes.

**III. Atención al cliente en restaurantes**

- Etiqueta y protocolo en el servicio de alimentos y bebidas.
- Recepción y acomodación de clientes.
- Toma de pedidos y recomendaciones.
- Servicio de alimentos y bebidas de calidad.
- Gestión de situaciones difíciles y resolución de conflictos.

**IV. Atención al cliente en el Sector Artesanal**

- Valor del sector artesanal en el turismo.
- Conocimiento y promoción de los productos artesanales.
- Atención personalizada al cliente.
- Técnicas de venta y persuasión.
- Fomento de la cultura y el turismo sostenible.

**V. Atención al cliente en el servicio de transporte**

- Importancia del transporte en el turismo.
- Normas de cortesía y seguridad en el servicio de taxis.
- Conocimiento de rutas y destinos turísticos.
- Atención a personas con necesidades especiales.
- Resolución de problemas y manejo de situaciones de emergencia.

**VI. Sensibilización de la población local en atención al turista**

- Rol de la población local en la experiencia turística.
- Conciencia sobre la importancia económica del turismo.
- Cultura de la hospitalidad y amabilidad.
- Información y recomendaciones útiles para los turistas.
- Preservación del entorno y patrimonio cultural.

---

**Hoja de Vida del Capacitador**

---

Gustavo Enrique Gutiérrez Thompson, es experto e investigador en turismo enfocado en la innovación tecnológica de experiencias de viaje. Con más de 15 años de experiencia en el área del turismo. Ha viajado por diversos países para abrir el espectro de aprendizaje en la innovación del desarrollo turístico.

Fue docente, director de carrera y decano de la Universidad UNIFRANZ. Ha realizado diversas consultorías en innovación de turismo, relaciones públicas, ecoturismo, gestión turística, interpretación de atractivos turísticos, rutas turísticas, entre otros. Actualmente es propietario de la consultora en turismo “Criaturas del ocio”.