

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

Del 10 al 11 de julio del 2023 – Concepción

Organizan

El curso es organizado por el Centro para la Participación y el Desarrollo Humano Sostenible (CEPAD) y el Gobierno Autónomo Municipal de Concepción, con el apoyo de la Agencia Extremeña de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AEXCID) y la Asociación para la Cooperación al Desarrollo en el Ámbito Municipal (ACODAM).

Modalidad

El taller se desarrollará de manera presencial, 2 días de capacitación, con 8 horas de trabajo en el aula.

Capacitador de CEPAD

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

Lugar

Centro Parroquial, Concepción, Prov. Ñuflo de Chávez, Bolivia.
A media cuadra de la Subgobernación

Dirigido al Siguiendo Público de Concepción

- ✓ **Grupo 1 (turno de la mañana):** Productores artesanales, transportistas/moto taxistas, guías/informadores de turismo, gestores de ruta turística “Raíces Chiquitanas”, personal de la unidad de turismo del Gobierno Municipal.
- ✓ **Grupo 2 (turno de la tarde):** Personal de atención al cliente de hotelería y gastronomía (repcionistas, camareros, personal de limpieza).

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 Santiago de Chiquitos.

Fechas/ Metodología del Curso

Fechas y horarios de la capacitación:

- ✓ **Grupo 1 (turno de la mañana):** Productores artesanales, transportistas/moto taxistas, guías/informadores de turismo, gestores de ruta Raíces Chiquitanas, personal de la unidad de turismo del Gobierno Municipal.

Lunes 10 de julio de 2023

Horario: 08:30 – 12:30

Martes 11 de julio de 2023

Horario: 08:30 – 12:30

- ✓ **Grupo 2 (turno de la tarde):** Personal de atención al cliente de hotelería y gastronomía (repcionistas, camareros, personal de limpieza).

Lunes 10 de julio de 2023

Horario: 14:30 – 18:30

Martes 11 de julio de 2023

Horario: 14:30 – 18:30

Modalidad: El taller se desarrollará de manera presencial, 2 días de capacitación, con 8 horas de trabajo en el aula, para cada grupo.

Metodología de enseñanza: El facilitador del taller aplicará una metodología teórica (30%) y práctica (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 8 horas académicas del taller, se les entregará un certificado de participación emitido por CEPAD y el Gobierno Municipal de Concepción.

Notas Importantes

- ✓ Existen **CUPOS LIMITADOS**, por lo que la inscripción se realizará de acuerdo a orden de llegada.
- ✓ **Fecha máxima de inscripción:** Viernes 07 de julio 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, y, el Fons Valencia per la Solidaritat, 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

Jancarla Ribera, CEPAD

Cel.: (+591) 780 – 91 955

Correo: jancarla.ribera@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”.