



**Lote 2:
turismo rural, de naturaleza y turismo activo**

**Curso:
Atención al cliente, gestión de reclamaciones y
conflictos en turismo rural**



CURSO.- “Atención al cliente, gestión de reclamaciones y conflictos en turismo rural”

GRATUITO: incluye alojamiento en habitación individual y manutención

Fechas: del 2 al 4 de febrero de 2021.

Lugar: Vegacervera, León.

Objetivos del curso:

- Tomar conciencia de las aptitudes y áreas de mejora relacionadas con la calidad percibida, la comunicación y conocer los recursos aplicables para el desarrollo de las mismas.
- Desarrollar habilidades de comunicación relacionadas con las situaciones habituales que se dan en la atención al turista.
- Conocer las técnicas básicas de gestión de reservas, negociación y gestión de reclamaciones y conflictos y su adaptación a las características personales de cada profesional.
- Valorar el potencial de las nuevas herramientas de promoción que las redes sociales ponen a disposición de los establecimientos turísticos para la gestión de la reputación del establecimiento.

Temario del curso:

Concepto de calidad percibida.

- Gestión de las expectativas del cliente: cuenta emocional y estrategias en ciclo de cliente. Creación de producto y cadena de valor.
- De las características a los beneficios.
- Valor percibido y necesidades profundas.
- Gestión por procesos. Introducción al método LEAN y a la mejora continua.
- Gestión del feed back con el cliente.
- Ejemplos de buenas prácticas

Técnicas de comunicación

- Informar, motivar y vender. Selección de mensajes.
- Detección de necesidades, argumentación y gestión de alegaciones.
- Lenguaje de beneficios y ventajas.
- Negociación de concesiones y demandas.
- Situaciones incómodas y Lenguaje no verbal. Trasmisión de emociones.
- Gestión de las primeras impresiones
- Gestos y microgestos, y errores frecuentes
- Prácticas de presentación.
- Gestión de reclamaciones y gestión de conflicto.
- Percepción, juicios y valor

Conflictos en turismo rural:

- Redes sociales, ¿un arma de doble filo?
- Gestión de opiniones y críticas: la batalla por el posicionamiento

Destinatarios: titulares y empleados de establecimientos de alojamiento de turismo rural y promotores de turismo rural de Castilla y León, así como otros establecimientos turísticos de Castilla y León.