|  |
| --- |
| **NOMBRE DEL CURSO:** ATENCIÓN Y TRATO AL TURISTA, DIRIGIDO A POLICIAS TURÍSTICOS. |
| **OBJETIVO GENERAL:** Al finalizar el curso el capacitando manejará eficientemente las técnicas de atención al cliente, con base en el uso correcto de los tiempos y las situaciones de conflicto, satisfaciendo así las necesidades del turista que atiende en su área de trabajo, en función al tipo de cliente al que pertenezca, con la finalidad de brindar un servicio de calidad. |
| **DIRIGIDO A:** Policías turísticos que brindan información turística. |
| **DURACIÓN:** 20 horas |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEMA** | **SUBTEMA** | **ESTRATEGIA DIDACTICA** | **APOYO DIDACTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| 1. Generalidades del servicio.  2. Calidad en el servicio al cliente  3. Atención a clientes | * 1. El servicio   2. Servicio cómo actitud   3. Claves básicas del servicio.   2.1 Servicio al cliente  2.2 El cliente  3.1 Técnicas de atención al cliente.  3.2 Servicio adicional | **Encuadre grupal:**   * Aplicar la técnica para la integración y comunicación grupal * Presentar de forma general el curso. * Presentar el material didáctico a utilizar. * Presentar la forma de trabajo. * Explicar las metas, beneficios y fines del curso. * Presentar el objetivo, mapa conceptual y contenido de las unidades de aprendizaje.   **Contextualización:**   * Presentar video sobre los servicios turísticos.   **Teorización:**   * El instructor explicará el concepto de servicios sus características y sus elementos. * El instructor evaluará y retroalimentará los mapas conceptuales sobre las clases de servicios. * El instructor explicará la importancia de visualizar el servicio cómo una actitud. * El instructor presentará un estudio de caso sobre falta de calidad en un servicio y realizar preguntas de análisis. * El instructor explicará el mapa conceptual sobre competencia técnica y retroalimentar las autoevaluaciones de los alumnos. * El instructor presentará mediante la técnica de juego de papeles (roles) los diferentes tipos de clientes. * Presentar video sobre expectativas de los clientes. * El instructor explicará las técnicas de atención al cliente * El instructor presentará un caso de atención a clientes a través de una demostración. * Presentará un video sobre la importancia del uso y manejo de los tiempos. * Aplicará una dinámica sobre el manejo y uso de los tiempos. * Explicará las reglas en la prestación de un servicio mediante una lluvia de ideas. * Explicará las reglas de cortesía y los principios básicos de la hospitalidad. * Explicar los conceptos del servicio adicional.   **Ejercitación:**   * El participante describirá y analizará las diferencias entre bienes y servicios. * El participante elaborará mapas conceptuales sobre las clases de servicios. * El participante elaborará un informe de su visita a las empresas turísticas donde observaron y evaluaron el trato al cliente de los prestadores de servicio. * El participante analizará un estudio de caso sobre la falta de calidad en un servicio. * El participante realizará una autoevaluación sobre competencia técnica. * El participante representará los diferentes tipos de clientes e identificarlos. * Aplicará la evaluación formativa a través de preguntas orales sobre el concepto de servicio al cliente y los tipos de clientes. * Practicará las técnicas de atención al cliente a través de ejercicios de simulación de situaciones. * Practicará las reglas en la prestación del servicio al cliente a través de ejercicios de simulación de situaciones. * Practicará las reglas de cortesía y los principios básicos de la hospitalidad a través de ejercicios de simulación de situaciones. * Aplicará la evaluación formativa a través de una simulación final en donde se apliquen las técnicas, reglas y principios de atención a clientes.   **Reflexión:**  Resumen y síntesis del tema con la ayuda de los participantes.  Verificación de conocimiento mediante preguntas orales a los participantes. | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de capacitación   ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * Pantalla   ***Equipo***   * Computadora * Cañón | **Tipo de evaluación**   * Evaluación diagnóstica | 20 horas |