|  |
| --- |
| **NOMBRE DEL CURSO:** CALIDAD TOTAL EN ATENCIÓN AL TURISMO, DIRIGIDO A POLICIAS TURÍSTICOS. |
| **OBJETIVO GENERAL:** Al finalizar el curso el capacitando desarrollará actitudes y habilidades necesarias para brindar información de productos y servicios, y que ésta sea de calidad y calidez. |
| **DIRIGIDO A:** Policías turísticos que brindan información turística. |
| **DURACIÓN:** 20 horas |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEMA** | **SUBTEMA** | **ESTRATEGIA DIDACTICA** | **APOYO DIDACTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| 1. Turismo en Quintana Roo  2. Productos y Servicios  3. Servicio de Calidad  4. Comunicación eficaz  5 Buscando la excelencia | * 1. Turismo en Quintana Roo   1.2 Clasificación del turismo  1.3 Empresas turísticas que brindan servicio al turista  2.1 Qué es un producto  2.2 Qué es un servicio  2.3 Creación de productos y/o servicios.  2.4 Innovación en productos y/o servicios  3.1 ¿Qué es el Servicio de Calidad?  3.2 Los beneficios de brindar un Servicio de Calidad  3.3 El costo de la No Calidad  3.4 Lo que se requiere para brindar un Servicio de Calidad  3.5 El momento de la verdad  3.6 ¿Cómo nos evalúa el Cliente?  4.1 Comunicación efectiva  4.2 Leer la mente del Cliente  4.3 La importancia de comunicarse correctamente  4.4 Aprendiendo a escuchar  4.5 Habilidades en el Teléfono  4.6 Ofreciendo más al Cliente.  5.1Concepto de personalidad  5.2 Aspectos de la personalidad.  5.3 La personalidad y las oportunidades de trabajo  5.4 Las relaciones en el trabajo y mi desempeño | **Encuadre grupal:**   * Presentación del instructor y del grupo mediante Aplicación de técnicas para integración y comunicación grupal * Relación de conocimientos (Diagnostico). * Presentación general del curso * Explicación del objetivo. * Explicación de las Metas a alcanzar. * Información de los beneficios del curso.   **Contextualización:**   * Se proyectará un video de un servicio específico en la que se demostrará la importancia de conocer y aplicar calidad total en cualquier servicio turístico con la finalidad de que los participantes le brinden la importancia respectiva a estos factores.   **Teorización:**   * El instructor explicará y demostrará detalladamente cómo brindar una bienvenida turística a un grupo de turistas específicos. * El instructor definirá que es un producto o servicio turístico, como diseñarlo y venderlo al turista. * El instructor explicará y dará ideas para la innovación de un producto o servicio turístico. * El instructor explicará que es un servicio de calidad y los beneficios. * El instructor concientizará a los educandos el costo que implica dar un servicio sin calidad. * . El instructor expondrá los tipos de servicio, las clasificaciones, los momentos de la verdad en el servicio y finalmente se hará un análisis preciso y detallado sobre cómo identificar las expectativas del cliente. * El instructor explicará la importancia de mantener una comunicación efectiva, cómo leer la mente del cliente y las técnicas para mantener una comunicación correcta. * El instructor explicará las habilidades para atender al turismo vía telefónica, aprender a escuchar y ofrecer una mejor información al mismo. * El instructor elaborará un test de personalidad, definirá los aspectos de la personalidad. * El instructor explicará los tipos de personalidad y sus oportunidades de trabajo.   **Ejercitación:**   * El participante identificará las empresas turísticas y los servicios que ofrecen. * En parejas o equipos diseñar un producto o servicio y venderlo a los demás. * En parejas, Intercambiar esos productos y o servicios y proponer innovaciones y o mejoras * Dinámica teléfono descompuesto y reconocerá cómo influye para llevar una comunicación efectiva. * El participante identificará su personalidad y cómo puede sacarle provecho.   **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 |