

LOTE VII: CALIDAD TURISTICA

Para información y envío de solicitudes de los cursos que se relacionan a continuación, diríjase a:

ARCAY PROYECTOS TURISTICOS
C/RODRIGUEZ VALCARCEL, 7, 1 C
09550 VILLARCAYO-BURGOS
TELEFONO: 947 131 337 - 655 70 64 94
CORREO ELECTRONICO: arcay@arcay.org

Cursos:

CALIDAD Y GESTIÓN EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.

Lugar y fecha: Ávila – 19, 20 y 21 de abril de 2016

Objetivos:

- Conocimiento de las diferentes opciones entre las que puede optar un alojamiento hotelero o rural frente a la gestión, atención al público y calidad de sus instalaciones y servicios.
- Presentación de los diferentes sistemas, manuales, normas y club específicamente turísticos.
- Exposición de la utilidad del trabajo y la gestión sobre la base de manuales de buenas prácticas y normas de calidad.

Contenido del curso:

- Exposición de las diferentes leyes, órdenes y decretos que afectan a la actividad turística, y en especial a las vinculadas con el subsector de alojamientos. Se hará referencia al nuevo Decreto 75/2013 que regula los establecimientos de turismo rural, con su nueva clasificación.
- Presentación de las diferentes opciones entre las que puede optar un alojamiento hotelero o rural frente a la gestión, atención al público y calidad de sus instalaciones y servicios, teniendo como referencia la orientación al cliente.
- Exposición de los diferentes sistemas, manuales, normas y clubs específicamente turísticos, repasando todo el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE), ofreciendo una amplia visión sobre la "Q" Calidad Turística, el Compromiso con la Calidad Turística (SICTED) o el Club de Excelencia de Posadas Reales.
- Exposición de la utilidad del trabajo y la gestión apoyándonos en Manuales de Buenas Prácticas y Normas de Calidad como referencia.
- Familiarización a los participantes con la utilidad de diferentes registros de calidad que contribuyan a mejorar la gestión de su establecimiento.

TURISMO GASTRONÓMICO. CALIDAD Y GESTIÓN EN RESTAURANTES.

Lugar y fecha: Villarcayo (Burgos) – 26, 27 y 28 de abril de 2016

Objetivos:

- Conocimiento de las diferentes opciones entre las que puede optar un alojamiento hotelero o rural frente a la gestión, atención al público y calidad de sus instalaciones y servicios.
- Presentación de los diferentes sistemas, manuales, normas y club específicamente turísticos.
- Exposición de la utilidad del trabajo y la gestión sobre la base de manuales de buenas prácticas y normas de calidad.

Contenido del curso:

- Repaso de las diferentes leyes, órdenes y decretos que afectan a la actividad turística, y en especial a las vinculadas con el subsector vinculado restauración en Castilla y León. Apartado especial a Restaurantes de la Tierra – Tierra de Sabor.
- Conocimiento de las diferentes opciones entre las que puede optar un restaurante frente a la gestión, atención al público y calidad de sus instalaciones y servicios.

- Presentación los diferentes sistemas, manuales, normas y clubs específicamente turísticos, repasando todo el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE), ofreciendo una amplia visión sobre la "Q" Calidad Turística y el Compromiso con la Calidad Turística (SICTED), así como de algunas marcas y clubs de restaurantes como pueden ser Asadores de Lechazo o un modelo que funciona como mesas de Asturias.
- Exposición de la utilidad del trabajo y la gestión apoyándonos en Manuales de Buenas Prácticas y Normas de Calidad.
- Familiarización con la utilidad de diferentes registros de calidad que contribuyan a mejorar la gestión de su establecimiento de restauración. Desde escandallos hasta los registros vinculados a la APPCC.

PROGRAMA DE CALIDAD ESPECÍFICO PARA PROPIETARIOS Y MANDOS INTERMEDIOS DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS.

Lugar y fecha: Soria – 3, 4 y 5 de mayo de 2016

Objetivos:

- Conocimiento del cliente como base para diseñar y prestar un buen servicio y generar fidelidad. Claves para un sistema de atención de quejas.
- Adquirir las capacidades para mejorar la selección de sus recursos humanos, técnicas para la selección de personal con vocación de servicio.
- Bases para la motivación del personal.

Contenido del curso:

- El conocimiento de los asistentes de diferentes herramientas, manuales y programas puede contribuir a mejorar la atención al público. Se intentará que los distintos sectores que se relacionan con el visitante puedan mejorar su atención al cliente y acercarse a la Cultura del Detalle.
- Las acciones de formación que se definen pretenden no solo cubrir aquellas carencias en atención al cliente que actualmente existen sino introducirse en un proceso de mejora continua que evolucione las acciones de formación en función de las necesidades de cada momento. Se presentarán unos conceptos que faciliten la selección de los recursos humanos y la motivación de los mismos.
- Se presentarán técnicas para conocer al cliente, basadas en estudios de mercado de productos turísticos y en el sistema de encuestación. También se presentarán conceptos básicos para implantar un sistema de quejas y sugerencias de los clientes (se trata de convertir quejas en oportunidades). Resulta fundamental conocer a nuestros clientes, detectar sus necesidades y adaptar nuestras instalaciones y servicios.
- En la parte práctica se diseñarán encuestas, hojas de sugerencias y diferentes procedimientos orientados a la atención al cliente.

CALIDAD Y GESTIÓN EN OFICINAS DE TURISMO, MUSEOS Y CASAS DEL PARQUE

Lugar y fecha: Zamora – 17, 18 y 19 de mayo de 2016

Objetivos:

- Conocimiento de las diferentes opciones entre las que puede optar un alojamiento hotelero o rural frente a la gestión, atención al público y calidad de sus instalaciones y servicios.
- Presentación de los diferentes sistemas, manuales, normas y club específicamente turísticos.
- Exposición de la utilidad del trabajo y la gestión sobre la base de manuales de buenas prácticas y normas de calidad.

Contenido del curso:

- Exposición de las diferentes leyes, órdenes y decretos que afectan a la actividad turística en general, y en especial la Ley de Turismo y las correspondientes normativas que afectan a oficinas de turismo, guías turísticos o empresas de turismo activo.
- Conocimiento de las diferentes opciones entre las que puede optar una empresa turística frente a la gestión, atención al público y calidad de sus instalaciones y servicios. Presentación de los diferentes sistemas, manuales, normas y clubs específicamente turístico, repasando todo el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE), ofreciendo una amplia visión sobre la "Q" Calidad Turística o el Compromiso con la Calidad Turística (SICTED). Se expondrá la gestión de la calidad en diferentes subsectores como guías turísticos, museos, espacios naturales protegidos, oficinas de turismo y otros subsectores turísticos.
- Utilización como referencia de Manuales de Buenas Prácticas y Normas de Calidad aplicados a la gestión de empresas y servicios.
- Muestra de las ventajas del trabajo diario con registros de calidad que contribuyan a mejorar la gestión de las empresas o servicios turísticos de los participantes.

CREACIÓN DE EXPERIENCIAS TURÍSTICAS.

Lugar y fecha: Segovia – 7, 8 y 9 de junio de 2016

Objetivos:

- Conocer las nuevas tendencias de mercado.
- Introducción al marketing turístico.
- Exposición de los recursos turísticos y posibilidades de creación de experiencias turísticas en Castilla y León.
- Exposición sobre casos prácticos que funcionan, trabajo en grupo creación de diferentes experiencias turísticas.

Contenido del curso:

- Ofrecer una visión de la situación actual del sector turístico así como de los cambios de la última década y las nuevas tendencias del mercado.
- Repasar la legislación turística: Quién es quién en el sector turístico. Repaso de las normativas básicas de referencia sobre alojamientos, turismo activo, guías turísticos y agencias de viaje.
- Introducción al marketing turístico: producto, precio, distribución, comunicación.
- Exposición de los recursos turísticos y posibilidades de creación de experiencias turísticas en Castilla y León: naturales, artísticos, culturales, etnográficos, deportivos, etc.
- Práctica: Exposición de un caso práctico: El Molino de Tresgrandas.
- Reflexión sobre mi producto y mi cliente: ¿Qué ofrezco? ¿Cómo lo vendo? ¿Quién es mi cliente? ¿Cuáles son sus necesidades?
- Trabajo en grupo: creación de diferentes experiencias turísticas.

PROGRAMA DE CALIDAD ESPECÍFICO PARA PERSONAL EN CONTACTO CON EL PÚBLICO.

Lugar y fecha: Palencia – 21, 22 y 23 de junio de 2016

Objetivos:

- Conocer mejor a los turistas del destino en el que se trabaja para que sea más fácil comunicarse con ellos y entender sus necesidades, quienes son los turistas y que buscan. Tipos de clientes y su comportamiento.
- Aprender a reconocer y potenciar algunos elementos clave que influyen en la satisfacción del cliente. Formulas para acoger amablemente, como convertir las quejas en oportunidades
- Aprender las bases de comunicación efectiva para obtener seguridad frente al cliente.

Contenido del curso:

- El conocimiento de los asistentes de diferentes herramientas, manuales y programas puede contribuir a mejorar la atención al público. Se intentará que los distintos sectores que se relacionan con el visitante puedan mejorar su atención al cliente y acercarse a la Cultura del Detalle.
- Las acciones de formación que se definen pretenden no solo cubrir aquellas carencias en atención al cliente que actualmente existen sino introducirse en un proceso de mejora continua que evolucione las acciones de formación en función de las necesidades de cada momento.
- En la parte práctica se presentará diferentes técnicas para conocer al cliente, basadas en estudios de mercado de productos turísticos y en la realización de encuestas a clientes. También se presentarán unas bases y conceptos básicos para implantar un sistema de atención de quejas y sugerencias por parte de los clientes (se trata de convertir quejas en oportunidades). En estos momentos resulta fundamental conocer a nuestros clientes, detectar sus necesidades y adaptar nuestras instalaciones y servicios.
- Se expondrán distintas claves de la atención al cliente (como algunas fórmulas para acoger amablemente), adaptadas a cada puesto o servicio turístico. Se diseñarán encuestas, hojas de sugerencias y diferentes procedimientos orientados a la atención al cliente.