

PROGRAMA FORMATIVO

Alemán profesional para turismo

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

1. Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Área Profesional: Agroturismo

2. Denominación: Alemán profesional para turismo

3. Código: HOTU01EXP

4. Nivel de cualificación: 2

5. Objetivo general: Comunicarse en alemán, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

6. Criterios de acceso del alumnado:

Los participantes deberán cumplir los siguientes requisitos **mínimos**:

6.1. Poseer el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (GESO) o equivalente.

Asimismo, podrán acceder quienes posean un título de Formación Profesional de grado medio o un certificado de profesionalidad, de nivel 2 como mínimo, de la familia profesional de Hostelería y Turismo.

6.2. Nivel de conocimiento de la lengua alemana: nivel intermedio B1 acreditado o contrastable mediante prueba específica de nivel.

7. Duración:

Horas totales: 90 horas presenciales

MÓDULO FORMATIVO

Contenidos

1. Gestión y comercialización en alemán de servicios turísticos

- Presentación de servicios turísticos:
- Características de productos o servicios
 - Medidas
 - Cantidades
 - Servicios añadidos
 - Condiciones de pago servicios postventa
 - Otros.
- Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
- Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
- Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
- Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero
- Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

2. Prestación de información turística en alemán

- Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
- Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
- Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
- Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
- Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
- Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
- Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

3. Atención al cliente de servicios turísticos en alemán

- Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.