

Código de la Clasificación Nacional de  
Ocupaciones:

2913

Técnico en información turística



Formación para Hostelería

### Descripción General ¿Quiénes son y qué hacen?

Recibir, informar y asesorar a los usuarios sobre la oferta turística de una determinada zona geográfica, presentándoles las ofertas más significativas y atractivas de esa zona y alrededores.

### Tareas habituales ¿Qué tareas realizan?

Sus tareas van encaminadas a conocer en profundidad todos los recursos y posibilidades turísticas de una zona, pues deberá posteriormente recibir e informar a todos los usuarios de aquellas ofertas, itinerarios y cuestiones más significativas de la misma (productos, rutas, monumentos).

### Competencias Técnicas (Funciones, Tareas, Habilidades, Responsabilidades)

#### EL SECTOR TURÍSTICO

- Deberás conocer la oferta de restauración de la zona
- Conocer la oferta complementaria de hoteles
- Saber si nuestra zona es núcleo receptor o emisor de turismo
- Conocer los diferentes tipos de transporte en la zona y si favorecen el turismo

#### CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- Deberás conocer las técnicas de comunicación (comunicación verbal y no verbal)
- Atención al cliente para lograr su satisfacción y un servicio de calidad desde su punto de vista.
- Atención de quejas y reclamaciones. Cómo actuar cuando se presentan.
- A que denominamos cliente interno y externo. Cuales son las diferencias.

#### GEOGRAFÍA TURÍSTICA

- Saber interpretar mapas y planos diversos
- Conocer y saber explicar las características del turismo y sus itinerarios tanto a nivel local, regional, nacional y comunitario.
- Conocer los principales lugares de interés turístico a nivel mundial con el fin de poder informar a quien lo solicite.

#### ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO

- Identificar el conjunto de recursos de cada zona.
- Conocer la oferta y demanda turística.
- Valorar los recursos disponibles.
- Saber seleccionar los recursos que mejor se adaptan a las necesidades detectadas en el mercado.
- El producto turístico: oferta básica y complementaria.

-Conocer los establecimientos hoteleros y extrahoteleros

-España como producto turístico

-Turismo cultural

-Turismo urbano

-Turismo rural

-Turismo deportivo

-Turismo de salud

-Turismo de invierno

-Turismo joven

-Turismo de sol y playa

#### TÉCNICAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

-Conocer cual es la información más solicitada

-Resolver las dudas de forma personalizada o a través del teléfono

-Conocer las oficinas de información: públicas y privadas

-Conocer las oficinas de turismo: Embajadas, Consulados, Compañías Aéreas

-Diferentes fuentes de información turística

-Información más demandada: Alojamiento, transporte, actividades y lugares de interés, alquileres de coches, etc.

#### ATENCIÓN TELEFÓNICA

-Conocer cual es el tratamiento más adecuado a cada tipo de cliente a través del teléfono

-Controlar la modulación y el tono de voz

-Conocer la velocidad adecuada al hablar por teléfono

-Qué es ponerse una sonrisa al hablar por teléfono

-Cual es el modo de dirigirse a las personas

-El teléfono como herramienta de trabajo.

-Como dar la imagen de empresa a través del teléfono

#### ARCHIVOS Y DOCUMENTACIÓN

-Conocer los sistemas más adecuados de organización, clasificación y archivo de diferentes datos y documentación.

-Conocer los diferentes tipos de impresos (contables, de control, técnicos, etc.)

-Utilización y manejo de la documentación

-Documentación esencial (impresos, manuales, revistas, etc.)

#### INFORMÁTICA PARA LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN

-Manejar el ordenador perfectamente, sabiendo introducir y extraer datos.

-Buscar información turística que sea precisa en diferentes fuentes de información

-Informática Básica: Sistemas operativos, hoja de cálculo, base de datos, tratamiento de textos.

-Informática aplicada a la información turística: servicio de alojamiento, restauración, transporte, monumentos, museos, cines, teatros, discotecas, instalaciones deportivas.

#### LEGISLACIÓN TURÍSTICA

-Manejar las disposiciones legales que afectan al desarrollo de la actividad laboral.

-Informar y asesorar de los derechos y posibles acciones a realizar para la presentación de una reclamación

-Conocer la legislación aplicable a la protección del consumidor

-Legislación turística

-Legislación de transportes

-Legislación de los alojamientos.

#### SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

-Aplicar las normas y medidas necesarias a adoptar para evitar, y en su caso, saber actuar ante situaciones de emergencia. Desarrollar una cuidada y pulcra higiene e imagen personal.

-Que hacer ante una alarma de incendios

-Conocer los primeros auxilios

#### Requisitos para ejercer

Nivel académico o de conocimientos generales: Se recomienda BUP/COU/FP I Administrativo y Comercial-Comercial

-Nivel profesional o técnico: Recomendable el conocimiento de un idioma.

-Condiciones físicas: Ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo de la profesión

### Condiciones ¿Dónde se realiza y bajo qué condiciones?

Al ser un trabajo que requiere el conocimiento y recopilación de información, de una zona turística, se desarrolla tanto viajando, para conocer dicha zona, como en un despacho donde organizar y planificar los catálogos que después se ofrecerán a los usuarios de la misma

### Riesgos profesionales

Accidentes ocasionales en los desplazamientos por la zona.

-Afecciones respiratorias por los cambios bruscos de temperatura al pasar de un ambiente a otro

### ¿Qué herramientas emplean?

Equipo

- Ordenadores
  - Impresoras
  - Calculadoras
  - Fotocopiadoras
  - Fax - Télex - Teléfono
  - Teletipo.
  - Herramientas y utillaje
  - Sellos de caucho
  - Libros de consulta
  - Guías turísticas
  - Horarios de transportes
  - Guías de alojamiento
  - Guías gastronómicas
  - Tablón de anuncios
  - Estanterías
  - Guías turísticas
  - Guías de alojamiento y gastronómicas
  - Guías de información de productos turísticos
  - Mapas
  - Cintas de vídeo
  - Ficheros y archivos
- Material de consumo
- Material de oficina
  - Catálogos
  - Muestras de productos

### Consejos para ser un buen profesional ¿Qué se necesita para tener éxito?

Es necesario poseer inquietudes por el trabajo de investigación a nivel turístico, conocer la normativa jurídica en materia de ordenación territorial o donde conseguirla.

-Formación específica en estas áreas.

-Cuidar la presencia física y el aseo personal.

-Poseer dotes de comunicación y habilidades sociales para el trato con los usuarios.

-Formación específica en el área de atención al cliente, dominio del inglés y aconsejable conocimiento de otros idiomas