

XIV Edición de “Anfitriones on-line”

La Secretaría de Estado de Turismo da continuidad al programa Anfitriones y convoca una nueva edición de formación para profesionales del sector turístico. Al igual que en ediciones anteriores, en ésta se impartirá el catálogo completo de cursos tanto de Cultura del Detalle (formación en atención al cliente) como de Destino en Detalle (buenas prácticas para la mejora integral de destinos turísticos).

Objetivo y destinatarios

El proyecto Anfitriones tiene como objetivo impulsar la cultura del detalle y la atención al cliente para mejorar la calidad percibida de España como destino turístico, a través de dos líneas de actuación claramente diferenciadas: **Cultura del Detalle** y **Destino en Detalle**.

El programa **Cultura del Detalle** pretende cubrir las carencias existentes en el sector turístico en materia de atención al cliente, con contenidos diferenciados en función de **dos perfiles**: personal en contacto con el cliente y propietarios o mandos intermedios.

El público objetivo al que está dirigido incluye a los profesionales de todos los subsectores del Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE), entre los que están presentes alojamientos: hoteles, alojamientos rurales y albergues; hostelería: bares y cafeterías, restaurantes, etc.; y otros sectores: agencias de viajes, transporte turístico, guías de turismo, estaciones de esquí y montaña, comercios, alquiler de coches, artesanos, puertos deportivos, empresas de turismo activo, palacios de congresos, convention bureaux, OPCs, servicios turísticos de salud, taxis y otros servicios.

Asimismo, pueden beneficiarse del plan los profesionales de **servicios públicos turísticos** tales como oficinas de información turística, playas, espacios naturales protegidos, policía local, servicios de limpieza urbana o museos y centros de interpretación.

En el caso de **Destino en Detalle** se pretende dotar a los asistentes de pautas de actuación para la puesta en marcha de actuaciones integrales de mejora de los destinos turísticos. El contenido básico del curso contempla actuaciones de **embellecimiento, sostenibilidad, accesibilidad y calidad**, a realizar en el espacio público de los destinos turísticos. El público objetivo al que va dirigido este programa está formado por todos los agentes públicos que tengan competencias en la planificación de este tipo de actuaciones (arquitectos públicos, técnicos de turismo y agentes de desarrollo local, entre otros).

Planificación de los cursos

El plan de formación **Cultura del Detalle** está compuesto por **10 cursos**, de una semana de duración cada uno, cinco de ellos dirigidos a **personal en contacto con el cliente**, y otros cinco a **propietarios y mandos intermedios**. En ellos se tratan temas como conocer al cliente, claves para la atención al cliente, comunicación efectiva, trabajar en equipo, la selección de personal, motivar para mejorar o promover acuerdos. La matrícula se realiza de manera independiente para cada curso, aunque los alumnos que estén interesados podrán inscribirse en todos los

cursos que sean de su interés (y estén destinados a su perfil profesional). Los cursos de **Cultura del Detalle** se realizarán **entre el 8 de mayo y el 24 de junio**, como se muestra en las tablas siguientes:

MAYO

L	M	X	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

JUNIO

L	M	X	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

PC1: Conoce a tu cliente (8-14 mayo)

PC2: Claves de la atención al cliente (17-23 mayo)

PC3: Comunicación efectiva (28 mayo-3 junio)

PC4: Trabajar en equipo (6-12 junio)

PC5: ¿Qué me recomienda? (18-24 junio)

MI1: Conocer al cliente (8-14 mayo)

MI2: Empezar por el principio: la selección del personal (17-23 mayo)

MI3: Motivar para mejorar (28 mayo-3 junio)

MI4: Fomentar el trabajo en equipo (6-12 junio)

MI5: Promover acuerdos (18-24 junio)

El programa de **Destino en Detalle** está constituido por un **único curso de tres semanas de duración** y tendrá lugar **entre el 9 y el 29 de abril de 2019**.

Los cursos online de Anfitriones están tutorizados, disponiendo los alumnos del asesoramiento continuo de un profesor que les orientará y resolverá las dudas que puedan surgir. Al final de cada uno de los cursos, los alumnos que hayan superado las actividades propuestas obtendrán un certificado de aprovechamiento.

En la web www.anfitrioneturismo.es está disponible el programa formativo, el calendario de los cursos, el acceso a la plataforma de formación y toda la información relativa al proyecto.

El **plazo de inscripción** para los cursos de Anfitriones online, que tiene un **carácter totalmente gratuito** para los alumnos, dará comienzo el próximo día **4 de marzo** y permanecerá abierto **hasta el 17 del mismo mes**.

Las plazas disponibles son limitadas, siendo 70 el número máximo de participantes admitidos en cada curso. La selección se realizará por riguroso orden de inscripción.

Todos los interesados en participar en los cursos deberán acceder a la plataforma de formación online www.turismo-formacion.com, registrarse y realizar la preinscripción. En la página de inicio de dicha plataforma encontrarán un documento de ayuda para realizar este proceso.