



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

HOTT0112 Atención a Pasajeros en Transporte Ferroviario (Certificado de Profesionalidad Completo)





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de
19
años de
experiencia

Más de
300k
estudiantes
formados

Hasta un
98%
tasa
empleabilidad

Hasta un
100%
de financiación

Hasta un
50%
de los estudiantes
repite

Hasta un
25%
de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



ONLINE EDUCATION



Ver en la web



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
**FAMILIA
NUMEROSA**

20% Beca
**DIVERSIDAD
FUNCIONAL**

20% Beca
**PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS**



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

HOTT0112 Atención a Pasajeros en Transporte Ferroviario (Certificado de Profesionalidad Completo)



DURACIÓN
350 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Certificado de Profesionalidad HOTT0112 Atención a Pasajeros en Transporte Ferroviario, regulada en el Real Decreto 619/2013, de 2 de Agosto, del cual toma como referencia la Cualificación Profesional HOT654_2 Atención a Pasajeros en Transporte Ferroviario (RD 1552/2011, de 31 de Octubre). De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION
 como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
 expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A
 con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso
 con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Euroinnova International Online Education.
 Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXXXXXXXX-XXXXXX.
 Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

NOMBRE ALUMNO/A
 Firma del Alumno/a

NOMBRE DE AREA MANAGER
 La Dirección Académica




Con Examen Convulsivo, Categoría Especial del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) - Procedimiento 100/05

Descripción

El curso Atención a Pasajeros en Transporte Ferroviario te ofrece una formación integral en un sector en auge, con creciente demanda laboral y oportunidades de desarrollo profesional. En la actualidad, el transporte ferroviario se ha consolidado como una opción eficiente y sostenible, y la calidad en la atención a pasajeros es clave para garantizar una experiencia positiva. Este curso te preparará para manejar la operativa de embarque y desembarque de pasajeros, asegurando el cumplimiento de la normativa de seguridad laboral e higiene. Aprenderás técnicas de comunicación efectiva, tratamiento protocolario y atención al consumidor, elementos esenciales para ofrecer un servicio de alta calidad. Además, recibirás formación en prevención y gestión de emergencias ferroviarias, control de multitudes y primeros auxilios, habilidades cruciales para actuar con rapidez y eficiencia en situaciones críticas. La capacidad de atención al cliente en inglés te permitirá destacar en un entorno globalizado, agregando valor a tu perfil profesional. El formato online del curso te ofrece la flexibilidad de aprender a tu propio ritmo, adaptándose a tus necesidades y permitiéndote adquirir competencias valiosas desde cualquier lugar. ¡Inscríbete y conviértete en un experto en la atención a pasajeros en transporte ferroviario!

Objetivos

- Comprender las características del sector ferroviario de pasajeros.
- Conocer los procedimientos de embarque y desembarque de pasajeros.
- Aplicar normas de seguridad e higiene en la atención a pasajeros.
- Mejorar la comunicación y atención al pasajero durante el viaje.
- Implementar el protocolo adecuado a bordo del transporte ferroviario.
- Gestionar la venta y servicio de restauración a bordo de trenes.
- Actuar eficazmente en situaciones de emergencia a bordo de trenes.

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

- Realizar primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros.
- Utilizar el inglés en la gestión y comercialización de servicios turísticos.

A quién va dirigido

El curso Atención a Pasajeros en Transporte Ferroviario está dirigido a profesionales y titulados del sector ferroviario que deseen ampliar sus conocimientos en operativa de embarque y desembarque, atención al pasajero, prevención de emergencias, primeros auxilios y uso del inglés en contextos turísticos. Esta formación complementaria no es habilitante para el ejercicio profesional.

Para qué te prepara

El curso Atención a Pasajeros en Transporte Ferroviario te prepara para gestionar eficazmente el embarque y desembarque de pasajeros, garantizando la seguridad y cumplimiento de normativas. Aprenderás a comunicarte y atender a los pasajeros con profesionalismo, aplicando protocolos adecuados y ofreciendo servicios de restauración y venta a bordo. Además, adquirirás habilidades para prevenir y manejar emergencias, incluyendo primeros auxilios y evacuaciones. Este curso es una formación complementaria y no habilita para el ejercicio profesional. La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad HOTT0112 Atención a Pasajeros en Transporte Ferroviario certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en ella incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, que desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y establece un procedimiento permanente para la acreditación de competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o formación no formal).

Salidas laborales

- Agente de embarque y desembarque en estaciones ferroviarias - Auxiliar de atención al pasajero en trenes de alta velocidad - Coordinador de seguridad y emergencia a bordo - Responsable de protocolo y servicio al cliente en trenes turísticos - Especialista en venta y restauración a bordo - Supervisor de primeros auxilios en transporte ferroviario - Asesor de información turística en inglés en rutas ferroviarias

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

MÓDULO 1. MF2195_2 OPERATIVA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS Y CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR DEL TRANSPORTE FERROVIARIO DE PASAJEROS.

1. Las compañías de ferrocarriles
2. Los trenes
3. La tripulación
4. Terminología ferroviaria habitual en trenes de pasaje.
5. Servicios habituales ofertados a pasajeros

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCEDIMIENTOS Y OPERACIONES DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO.

1. Operaciones previas al embarque del pasaje
2. Operaciones de embarque del pasaje
3. Detección de pasajeros motivo de sospecha o conflictivos.
4. Operaciones de desembarque del pasaje
5. Operaciones posteriores al desembarque del pasaje

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA DE SEGURIDAD LABORAL E HIGIENE EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO.

1. Riesgos profesionales de la atención a pasajeros en trenes de pasaje
2. Procedimientos e instrucciones de seguridad.
3. Medidas de prevención y protección.
4. Equipos de protección personal.
5. Factores técnicos ergonómicos.
6. Higiene y calidad de ambiente a bordo de trenes
7. Confort y ambientes de trabajo

MÓDULO 2. MF2005_2 ATENCIÓN AL PASAJERO EN MEDIOS DE TRANSPORTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN Y LA ATENCIÓN AL PASAJERO.

1. Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente.
2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
3. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
4. Resolución de problemas de comunicación.
5. Análisis de características de la comunicación.
6. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
7. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
8. Trato adecuado a personas con discapacidad.
9. Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.

10. Utilización de sistemas y medios de comunicación.
11. Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar.
12. Definición de las reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en las compañías de transporte de pasajeros.
13. Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL TRATAMIENTO PROTOCOLARIO A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Pasajeros susceptibles de tratamiento protocolario.
2. Identificación del origen, clases y utilidad del protocolo y sus usos sociales.
3. Análisis de técnicas básicas de protocolo y de presentación personal.
4. Enumeración de las aplicaciones de las normas protocolarias.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CONSUMIDOR A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE.

1. Identificación y clasificación de las necesidades humanas. Necesidades habituales en pasajeros a bordo de medios de transporte.
2. Definición de elementos de motivación para el consumo. Factores influyentes en la compra de los productos y servicios a bordo de medios de transporte de pasajeros.
3. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en medios de transporte de pasajeros.
4. Segmentación de mercados y profundización en los criterios de segmentación más frecuentemente utilizados en turismo.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Artículos
2. Procedimientos de embarque
3. Temporalización de la venta a bordo en relación a la operativa:
4. El proceso de venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Procedimientos de embarque
2. Medios materiales
3. Alimentos y bebidas
4. Temporalización del servicio de restauración a bordo en relación a la operativa

MÓDULO 3. MF2196_2 PREVENCIÓN Y ASISTENCIA A PASAJEROS EN EMERGENCIAS FERROVIARIAS.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PREVENCIÓN DE EMERGENCIAS A BORDO DE TRENES DE PASAJEROS.

1. Tipos de peligros y emergencias que pueden producirse a bordo
2. Planes de contingencias
3. La seguridad según las distintas series de trenes
4. Procedimientos y protocolos de actuación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LUCHA CONTRA INCENDIOS Y OTRAS EMERGENCIAS A BORDO DE TRENES DE

PASAJEROS.

1. Lucha contra incendios
2. El fuego
3. Otras emergencias

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL DE MULTITUDES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA EN TRENES DE PASAJEROS.

1. La conducta colectiva
2. El pánico
3. El fenómeno del contagio mental
4. Tipologías de los comportamientos en las emergencias
5. Características de la formulación y emisión de mensajes en situaciones de emergencia

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCEDIMIENTOS DE EVACUACIÓN DEL PASAJE A BORDO DE TRENES DE PASAJEROS.

1. Marco normativo: Normativas nacionales e internacionales sobre evacuación de infraestructuras singulares.
2. Señalización
3. Coordinación con el resto de la tripulación:
4. Zonas a desalojar
5. Evacuación del tren
6. Comprobación de zonas desalojadas
7. Procedimientos de conducción del pasaje a los puntos de reunión
8. Procedimientos en los puntos de reunión

MÓDULO 4. MF2003_2 PRIMEROS AUXILIOS EN MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS PRIMEROS AUXILIOS EN UN TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Principios básicos de anatomía y fisiología.
2. Principios de actuación en primeros auxilios.
3. Terminología clínica.
4. Legislación de Primeros Auxilios.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL MEDIO DE TRANSPORTE Y LAS REACCIONES DEL ORGANISMO.

1. Características físicas y químicas de la atmósfera y del medio marino y submarino.
2. Efectos de la altitud
3. Efectos sobre las cavidades del organismo.
4. Efectos ligados al ozono; radiaciones; disbarismos; efecto de las variaciones rápidas o explosivas de presión.
5. Efecto de la temperatura y sequedad del aire.
6. Efecto de las turbulencias, ruidos, vibraciones y deceleraciones.
7. Efectos debidos al desplazamiento, duración del viaje, viaje nocturno, decalaje horario, choque climático.
8. Incidentes y accidentes típicos a bordo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ACTUACIONES DE SOCORRISMO A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Material disponible y posibilidades de utilización, material improvisado.
2. Composición de los botiquines médicos de emergencia.
3. Oxígeno para primeros auxilios.
4. Enlace con los servicios médicos de urgencia.
5. Redacción de informes.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EXPLORACIÓN BÁSICA Y VALORACIÓN INICIAL DE ENFERMOS A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Normas de triaje.
2. Valoración primaria y secundaria.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PREVENCIÓN Y ASISTENCIA DE TRASTORNOS MENORES A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Cinetosis.
2. Lipotimia, mareo y desmayo.
3. Hiperventilación y tetania.
4. Molestias gastrointestinales.
5. Barotitis media.
6. Barosinusitis.
7. Pequeñas hemorragias nasales y dentales.
8. Quemaduras y heridas de poca extensión.
9. Picaduras y mordeduras.
10. Cuerpos extraños en ojos, oídos y fosas nasales.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ASISTENCIA EN CASOS ESPECIALES A BORDO DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Ahogados.
2. Obstrucción de la vía aérea
3. Trastornos cardiovasculares
4. Parada cardiorrespiratoria
5. Ataques de ansiedad y de epilepsia.
6. Hemorragias y shock hipovolémico.
7. Traumatismos
8. Parto a bordo
9. Complicación aguda de la diabetes.
10. Reacción anafiláctica.
11. Trastornos abdominales.
12. Intoxicaciones.
13. Electrocutión.
14. Trastornos neurológicos
15. Trastornos por efecto del alcohol y las drogas.
16. Trastornos por descompresión explosiva.
17. Trastornos por extremos de temperatura

18. Desórdenes psicológicos y del comportamiento.
19. Síndrome de la clase turista (tromboembólico).
20. Fallecimiento a bordo de un medio de transporte

MÓDULO 5. MF1057_2 INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

1. Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
3. Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
4. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
6. Complimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS.

1. Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
2. Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
3. Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
4. 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.
5. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
6. Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
7. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS.

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

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Telefonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!

España     

Latino America  

Reública Dominicana  

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group