



Gestión de eventos

Itinerario formativo compuesto por los siguientes cursos:

- 40h** **Técnicas y modalidades de atención al cliente. Imagen Cooperativa**

Las relaciones públicas en el ámbito turístico empresarial e institucional. Identidad corporativa e institucional. La imagen corporativa. La imagen del turismo español. Proceso de la comunicación. Variables de la atención al cliente. Modalidades de atención al cliente. Técnicas de dinamización e interacción grupal. Actitud de servicio al cliente.
- 40h** **Protocolo institucional y empresarial**

Definición y elementos de protocolo institucional. Tipos de presidencias en actos oficiales. Sistemas de organización de invitados. Proyección de actos protocolarios. Diseño de invitaciones. Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales. Identificación del público objetivo y adecuación del acto. Diseño y contenido del manual protocolario y de comunicación de una empresa. Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar. Presupuesto económico como condicionante del acto protocolario.
- 35h** **Manual corporativo de atención al cliente. Reclamaciones y sugerencias**

Quejas, reclamaciones y sugerencias. Valoración de su importancia como elemento de mejora continua. Fases de la gestión de quejas y reclamaciones. Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas. Diseño de manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones

UC En el caso de superar todos los cursos citados en este itinerario formativo se estaría en disposición de participar en un procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales. **Unidad de Competencia: UC1056_3: Gestionar Eventos.**

CP Esta UC forma parte de la **Cualificación Profesional: Creación y gestión de viajes combinados y eventos HOT330_3**

MP En caso de obtener la acreditación oficial de la unidad de competencia se puede solicitar la **validación del Módulo Profesional Protocolo y relaciones públicas**, al matricularse en los ciclos formativos de grado superior: **Agencias de viajes y gestión de eventos / Guía, Información y Asistencia Turísticas /Gestión de Alojamientos Turísticos** de la Familia Profesional de **Hostelería y Turismo**.

Convalidaciones y equivalencias en conformidad con la nueva Ley Orgánica de Ordenación e Integración de la Formación Profesional

Observaciones: Para realizar el curso, es necesario tener un ordenador con conexión a Internet. Para ello, podrá utilizar el suyo propio o los facilitados en las aulas Mentor.