



REGISTRO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN:

Código de Esquema:	TYA- VEIT- 201707
Versión de Esquema:	V-001
Fecha de elaboración:	4/7/2017

1.	1.1 DENOMINACIÓN DEL PERFIL OCUPACIONAL.	VENTAS E INFORMACIÓN TURÍSTICA
	1.2 DENOMINACIÓN DEL ESQUEMA	VENTAS E INFORMACIÓN TURÍSTICA
2.	ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.	La certificación se hará con base al perfil completo; por todas las unidades de competencia.
	3.1 Descripción del/los trabajo/s.	<p>UCL1: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.</p> <p>1.1 Proponer objetivos y planes para la unidad de información o distribución de oferta turística de su responsabilidad, que sean viables y se integren en la planificación general y estratégica de la entidad, y que respondan a las demandas actuales y emergentes de los viajeros, proveedores de servicios del destino y otros usuarios de la unidad.</p> <p>1.2 Elaborar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el seguimiento económico y el control presupuestario.</p> <p>1.3 Establecer la estructura organizativa de la unidad de información y distribución de oferta turística, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos.</p> <p>1.4 Integrar y dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.</p> <p>1.5 Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado, para conseguir los objetivos de la empresa o entidad.</p> <p>UCL2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.</p> <p>2.1 Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.</p> <p>2.2 Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.</p> <p>2.3 Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.</p> <p>2.4 Producir en inglés, documentos escritos de complejidad media, correctos gramatical y ortográficamente, necesarios para el cumplimiento eficaz de su cometido y para garantizar los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional.</p> <p>2.5 Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.</p> <p>UCL3: Crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales.</p> <p>3.1 Evaluar la potencialidad turística del entorno local, a partir de sus recursos, servicios e infraestructuras, teniendo en cuenta las tendencias y demandas reales y potenciales del</p>



mercado.

3.2 Participar en el diseño y mejora de productos y servicios turísticos locales, aportando sugerencias encaminadas a satisfacer las expectativas de la demanda actual y potencial y a rentabilizar los recursos y la oferta de servicios del entorno.

3.3 Contribuir al desarrollo, organización, control y venta de los productos o servicios turísticos definidos, de modo que resulten atractivos para su demanda potencial y se puedan comercializar.

3.4 Gestionar actos y programas de promoción turística encaminados a la consecución de los objetivos fijados.

UCL4: Gestionar información turística.

4.1 Seleccionar, almacenar y procesar información de interés sobre el entorno local para dar a conocer su potencial turístico, adaptándose a los requerimientos y necesidades de los clientes y a los objetivos del centro o de la planificación del destino.

4.2 Programar y controlar las actividades de un centro de información turística para adecuarlas a las características del entorno local y a las demandas de los clientes y alcanzar los objetivos previstos.

4.3 Organizar los recursos necesarios para llevar a cabo la prestación de servicios del centro de información turística, adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse o a las condiciones particulares del entorno local.

4.4 Atender y asesorar a visitantes y residentes en las demandas de información y en la formulación de quejas o reclamaciones, garantizando en todo momento la calidad de la información prestada.

UCL1: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

1.1 Proponer objetivos y planes para la unidad de información o distribución de oferta turística de su responsabilidad, que sean viables y se integren en la planificación general y estratégica de la entidad, y que respondan a las demandas actuales y emergentes de los viajeros, proveedores de servicios del destino y otros usuarios de la unidad.

1.1.1 Accede al conocimiento de los planes generales de la empresa o entidad, y de los específicos que afectan su área de actuación, por medio de información directa y expresa.

1.1.2 Define y propone a sus superiores, los objetivos de carácter particular para la unidad de su responsabilidad.

Identifica y evalúa las opciones de actuación, y selecciona las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, los periodos de temporada alta de los destinos y las características de la empresa o entidad.

1.1.4 Formula y cuantifica los planes y acciones fijados para conseguir los objetivos propuestos dentro de su área de responsabilidad, para revisar su grado de cumplimiento.

1.2 Elaborar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el seguimiento económico y el control presupuestario.

1.2.1 Revisa los datos históricos de la unidad de su responsabilidad y establece las previsiones económicas, de acuerdo con la planificación general de la empresa o entidad, con el número y variedad de servicios programados y con los objetivos cuantitativos y cualitativos fijados para la unidad de información y distribución de oferta turística.

1.2.2 Confecciona los presupuestos económicos y de tesorería, aplicando técnicas de previsión y presupuestación, y estableciendo su cuantificación y periodicidad en función de la estacionalidad propia de la actividad turística.



- 1.2.3 Presenta los presupuestos a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulen para hacer las modificaciones necesarias.
- 1.2.4 Define y aprueba el procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su unidad.
- 1.2.5 Efectúa el control presupuestario en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.
- 1.2.6 Realiza los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso, que permitan, no obstante, mantener los servicios más competitivos o con mayor impacto estratégico en los periodos de temporada alta.
- 1.2.7 Transmite Los resultados del control presupuestario mediante los informes adecuados a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.
- 1.3 Establecer la estructura organizativa de la unidad de información y distribución de oferta turística, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos.
 - 1.3.1 Determina el tipo de estructura organizativa que resulta más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos, adaptándola a la estacionalidad propia de la actividad y en función de las disponibilidades de financiación.
 - 1.3.2 Propone la incorporación de información y cooperación más adecuada, a las redes de intercambio para rentabilizar sinergias, garantizar la actualización permanente de la información y oferta turística y agilizar su distribución.
 - 1.3.3 Establece las funciones y tareas que deben realizarse, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia.
 - 1.3.4 Determina los recursos necesarios, considerando las variables estacionales o periódicas derivadas de los hábitos viajeros.
 - 1.3.5 Define los puestos de trabajo y contribuye a definir el perfil de los informadores y comercializadores turísticos que deben ocuparlos.
 - 1.3.6 Colabora en el proceso de selección del personal que ocupa los puestos de la unidad de trabajo.
 - 1.3.7 Organiza y distribuye el trabajo entre el equipo humano de su dependencia.
- 1.4 Integrar y dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.
 - 1.4.1 Participa en la integración, formación y evaluación del personal dependiente, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.
 - 1.4.2 Identifica las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad.
 - 1.4.3 Explica las metas y objetivos de la entidad o empresa turística para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.
 - 1.4.4 Logra la motivación del personal de la unidad de su responsabilidad, promoviendo y valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad y su papel en la transmisión de imagen de marca del distribuidor turístico, destino o ámbito territorial, y el trabajo en equipo.
 - 1.4.5 Determina las responsabilidades y funciones del personal y delega la autoridad necesaria para su cumplimiento.
 - 1.4.6 Transmite las instrucciones e indicaciones al personal de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.



- 1.4.7 Fija y dirige con el personal las reuniones necesarias para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, formalizando los informes pertinentes.
- 1.4.8 Evalúa la productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.
- 1.5 Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado, para conseguir los objetivos de la empresa o entidad.
- 1.5.1 Diseña los servicios en su ámbito de responsabilidad, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los distintos tipos de clientes, tales como usuarios finales, agentes turísticos del destino y otros, y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.
- 1.5.2 Difunde la cultura de la calidad entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.
- 1.5.3 Implementa el sistema de calidad, identificando las condiciones adversas, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.
- 1.5.4 Define el sistema de indicadores y de control de la calidad interna, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.
- 1.5.5 Diseña los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes, facilitando y fomentando la participación de los clientes.
- 1.5.6 Comprueba la aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

UCL2. Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

- 2.1 Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.
- 2.1.1 Interpreta con precisión la expresión oral del cliente o el profesional, en inglés, empleando un lenguaje estándar, en situaciones predecibles tales como:
- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.



servicios, colaboración e contratación.

- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

2.1.2 Adecúa la interpretación oral en inglés, a los diferentes condicionantes como el medio de comunicación (presencial o telefónico), número y características de emisores, claridad de pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo, acento, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

2.2 Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

2.2.1 Interpreta con detalle y agilidad la documentación escrita en inglés referente a instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, en situaciones predecibles, tales como:

- Consulta de un manual de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística
- Consulta de un manual de aplicación informática
- Petición de información, reservas y pedidos
- Lectura de mensajes, cartas, faxes y correo electrónico
- Información sobre destinos, servicios y precios

2.2.2 Adecúa la interpretación escrita en inglés a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:

- El canal de la comunicación: fax, e-mail o carta
- Costumbres en el uso de la lengua
- Grafía deficiente
- Impresión de baja calidad

2.3 Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.

2.3.1 Se expresa de forma oral en inglés, produciendo mensajes coherentes que emplean un vocabulario amplio relacionado con la actividad y son emitidos con fluidez y espontaneidad en reuniones, recepciones y conversaciones referidas a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio
- Acompañamiento, asistencia e información al pasajero en medios de transporte marítimo y ferroviario
- Resolución de quejas y reclamaciones
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de



- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación
- Comunicación y coordinación con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del establecimiento

2.5.2 Emplea lenguaje estándar en la interacción en inglés, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación

UCL3: Crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales.

3.1 Evaluar la potencialidad turística del entorno local, a partir de sus recursos, servicios e infraestructuras, teniendo en cuenta las tendencias y demandas reales y potenciales del mercado.

3.1.1 Identifica y selecciona las fuentes de información para su utilización en la obtención de información.

3.1.2 Identifica la información sobre la demanda turística actual y potencial del destino, para detectar oportunidades de creación y desarrollo de productos turísticos locales.

3.1.3 Identifica y cataloga los componentes de la oferta turística de su ámbito, como recursos, servicios e infraestructuras, para disponer de la información básica para la creación del producto.

3.1.4 Analiza los destinos competidores y buenas prácticas para identificar su posicionamiento y sus productos y servicios turísticos desarrollados.

3.1.5 Aplica los métodos más adecuados para obtener un diagnóstico y elabora las conclusiones sobre su posicionamiento.

3.2 Participar en el diseño y mejora de productos y servicios turísticos locales, aportando sugerencias encaminadas a satisfacer las expectativas de la demanda actual y potencial y a rentabilizar los recursos y la oferta de servicios del entorno.

3.2.1 Identifica las posibilidades de explotación turística de su ámbito y formula una propuesta razonada de delimitación de tipologías y productos turísticos, teniendo en cuenta criterios ambientales y de desarrollo sostenible.

3.2.2 Argumenta las posibilidades y alternativas de creación de nuevos productos o servicios turísticos o la mejora de los ya existentes, a partir de los objetivos fijados por la organización, estimando su viabilidad comercial, técnica y financiera.

3.2.3 Sugiere la programación temporal para el desarrollo de los productos y servicios turísticos propuestos, argumentando las estrategias de promoción más adecuadas para cada caso.

3.2.4 Efectúa la participación en la definición de los parámetros y criterios que permitirán evaluar la calidad de los productos o servicios turísticos locales, mediante la formulación de propuestas razonadas.

3.2.5 Traslada las conclusiones obtenidas y la información elaborada, a los superiores o responsables de la definición de la oferta turística de su ámbito, en el tiempo y forma establecidos.

3.3 Contribuir al desarrollo, organización, control y venta de los productos o servicios turísticos definidos, de modo que resulten atractivos para su demanda potencial y se puedan comercializar.

3.3.1 Propone y prepara las acciones necesarias para el desarrollo de los productos turísticos definidos, siguiendo instrucciones y contribuyendo a determinar y organizar los recursos humanos y materiales necesarios para su implementación.

3.3.2 Formula la propuesta sobre las entidades, personas y servicios involucrados en el desarrollo de los productos turísticos locales definidos.

3.3.3 Organiza las acciones informativas y formativas necesarias, en su caso, para que las entidades, personas y servicios involucrados tengan conocimiento de los productos turísticos definidos y adquieran la capacitación prevista para el desarrollo de los



mismos.

3.3.4 Efectúa la formulación de orientaciones precisas para asegurar la ejecución de las acciones de acuerdo con el programa elaborado, en el marco de las directrices recibidas.

Efectúa la comprobación de que el producto o servicio turístico diseñado se desarrolla en 3.3.5 el tiempo y forma establecidos, para verificar que se cumplen las especificaciones definidas.

3.4 Gestionar actos y programas de promoción turística encaminados a la consecución de los objetivos fijados.

3.4.1 Aporta ideas y sugerencias a los responsables de la definición de la acción promocional en la zona, acerca de:

- Identificación y selección del público objetivo: demanda y operadores del mercado turístico

- Medios de comunicación, soportes y formas publicitarias más adecuados para llegar al público objetivo

- Actuaciones de promoción

- Participación en eventos de ámbito local, insular, provincial, nacional o internacional

- Diseño y preparación de materiales gráficos de promoción

3.4.2 Efectúa la colaboración en la programación de cada acción de promoción, formulando propuestas acerca de:

- Condiciones de participación, si es un acto externo a la entidad.

- Planning temporal de acciones y programas.

- Recursos humanos y materiales necesarios.

- Competencias y funciones de cada persona, así como plazo y condiciones para su realización.

- Planning horario del desarrollo de cada acto.

- Proveedores que intervienen en el proceso de montaje, decoración u otros servicios para la realización del acto.

3.4.3 Asigna las acciones y tareas previstas al personal involucrado, previamente formado, asegurando la ejecución de las acciones de acuerdo con el programa establecido.

3.4.4 Realiza las diferentes acciones promocionales facilitando información, distribuyendo materiales promocionales y atendiendo a peticiones específicas de clientes potenciales.

3.4.5 Efectúa la participación en el control del desarrollo de la acción promocional, asegurándose de que ésta se realiza con arreglo a la programación prevista y de que se informa a las personas o departamentos correspondientes en el tiempo y forma establecidos.

UCL4: Gestionar información turística.

4.1 Seleccionar, almacenar y procesar información de interés sobre el entorno local para dar a conocer su potencial turístico, adaptándose a los requerimientos y necesidades de los clientes y a los objetivos del centro o de la planificación del destino.

4.1.1 Delimita la información necesaria para llevar a cabo la elaboración de materiales y atención a visitantes y residentes, para captar principalmente aquella que sea realmente útil a los fines que debe servir.

4.1.2 Identifica y selecciona las fuentes de información para la obtención de los datos necesarios, en función de su fiabilidad, periodicidad, continuidad y grado de elaboración.

4.1.3 Diseña los soportes necesarios para la recogida de información de utilidad del destino y su área de influencia, de forma que faciliten la consecución de los fines para los que se crean y la actualización, registro y archivo de la información.

4.1.4 Realiza el archivo y clasificación de la información de acuerdo con normas establecidas de forma que permanezca fácilmente accesible y facilite su explotación en función de los objetivos y/o públicos a los que vaya destinada.

4.1.5 Realiza la actualización de los datos procedentes de las distintas fuentes, de forma periódica, disponiendo así en todo momento de información fiable.

4.1.6 Dispone la información procesada en soportes de difusión que permiten su



conocimiento y utilización, tanto hacia el interior como hacia el exterior del centro informativo, adaptándola de forma que responda a los objetivos y tipología del centro de información de que se trate en cada caso y a los distintos segmentos de potenciales clientes y clientes reales a los que se dirige la actividad.

4.1.7 Realiza la cesión y petición de información entre redes de centros o servicios de información turística, mediante la utilización de soportes normalizados.

4.2 Programar y controlar las actividades de un centro de información turística para adecuarlas a las características del entorno local y a las demandas de los clientes y alcanzar los objetivos previstos.

4.2.1 Analiza y emplea la planificación turística del destino para adaptar el servicio.

4.2.2 Determina los objetivos de carácter particular del centro en función de las necesidades de los clientes y del carácter informativo y promocional del servicio, en el marco de la planificación general de la entidad.

4.2.3 Identifica y emplea el perfil de los usuarios actuales y potenciales del servicio para la adaptación de las actividades y servicios a sus demandas.

4.2.4 Elabora los programas de actuación en función de los recursos disponibles, teniendo en cuenta las necesidades detectadas y la estacionalidad característica de la actividad.

4.2.5 Formaliza, traslada y archiva los soportes previstos para la recogida de datos y seguimiento de la actividad del centro, según los procedimientos establecidos.

4.2.6 Realiza el análisis de los datos obtenidos a partir de los indicadores establecidos, para controlar la actividad del centro, informar a la persona o institución responsable sobre los resultados de la gestión y proponer o, en su caso, adoptar las medidas correctivas oportunas y las innovaciones que demanda el mercado.

4.3 Organizar los recursos necesarios para llevar a cabo la prestación de servicios del centro de información turística, adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse o a las condiciones particulares del entorno local.

4.3.1 Define y dispone los espacios, mobiliario y equipamiento necesarios para la prestación del servicio, en función de criterios que faciliten una mejor atención a los usuarios, tanto en el caso de instalaciones estables como temporales.

4.3.2 Planifica las necesidades de inversión, reposición, gestión de permisos, señalización y, en su caso, almacenamiento, transporte y desmontaje.

4.3.3 Distribuye el personal en función de los programas que se ejecuten, de tal forma que se asegure que todos los turnos y programas queden atendidos, procurando además la motivación del personal y la adecuación de sus perfiles a los programas que se abordan.

4.3.4 Realiza el inventario de los uniformes y herramientas complementarias de identificación y trabajo del personal -en el caso de existir- y planifica su reposición y distribución.

4.3.5 Dispone la señalización interna y externa de forma que los accesos a los puntos de información y su ubicación estén claramente visibles.

4.3.6 Planifica y formaliza la contratación de suministros y servicios, tales como telefonía, acceso a Internet, acometidas de luz y agua, servidor de la web, limpieza, rotulación y otros, teniendo en cuenta las necesidades propias del centro, de la actividad y de la estacionalidad que le es característica.

4.3.7 Establece el procedimiento de difusión de la información de forma que permita activar su utilización por parte de los potenciales usuarios y distribuidores -colaboradores y garantice su transmisión.

4.3.8 Establece la forma de organizar y gestionar el almacén y/o almacenes o centros de distribución, de forma que permita una pronta localización individualizada de los materiales, según las necesidades del punto de información individual y una ágil distribución a los puntos de información dependientes.

4.4 Atender y asesorar a visitantes y residentes en las demandas de información y en la formulación de quejas o reclamaciones, garantizando en todo momento la calidad de la



		<p>información prestada.</p> <p>4.4.1 Realiza la recepción de los clientes con amabilidad, aplicando normas de cortesía y técnicas de acogida, utilizando los distintivos para la identificación personal en el caso de atención directa en los puntos de información.</p> <p>4.4.2 Determina las vías o canales para la atención y satisfacción de demandas de información y asesoramiento, previas a la realización del viaje: página web, teléfono, correo postal, fax o correo electrónico.</p> <p>4.4.3 Atiende las peticiones y solicitudes de información de forma objetiva y clara, utilizando todo tipo de medios para su transmisión, adaptándola a los distintos tipos de usuarios del servicio y buscando en todo momento obtener su satisfacción.</p> <p>4.4.4 Se comunica con el cliente de forma fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.</p> <p>4.4.5 Realiza la atención de quejas, reclamaciones y sugerencias de forma eficaz, asumiendo aquellas cuya solución sea posible, informando a los usuarios del servicio acerca de las instancias a que deben dirigirse en caso de imposibilidad de resolución o ausencia de competencia y procediendo a la documentación y archivo de las mismas.</p> <p>4.4.6 Atiende las solicitudes de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información, con la mayor brevedad posible, disponiéndose de la cantidad y calidad de información suficiente como para prestar un servicio satisfactorio.</p>
4. CAPACIDAD REQUERIDA	4.1 Capacidades o Habilidades.	<p>Comprensión Oral</p> <p>Expresión Oral</p> <p>Razonamiento inductivo</p> <p>Memorizar</p> <p>Orientación espacial</p> <p>Orientación de respuesta</p> <p>Sensibilidad auditiva</p> <p>Visión periférica</p> <p>Vigor</p> <p>Claridad de Discurso</p> <p>Velocidad Perceptual</p> <p>Originalidad</p> <p>Ética</p>
	4.2 Conocimiento.	<p>Relaciones Humanas e Interpersonales</p> <p>Marketing relacionado a la actividad turística</p> <p>Técnicas de atención al Cliente</p> <p>Inglés básico</p> <p>Inglés Técnico</p> <p>Manejo de herramientas de ofimática</p> <p>Buenas Prácticas Ambientales</p> <p>Cultura General (Historia, Geografía y Educación para la Ciudadanía)</p> <p>Matemática básica</p> <p>Emprendimiento y Gestión</p> <p>Legislación Laboral</p>
5.	LAS APTITUDES (CUANDO CORRESPONDA).	N/A
6.	PRE- REQUISITOS (CUANDO CORRESPONDA).	<p><u>Nivel de Formación:</u> Bachiller</p> <p><u>Experiencia:</u> Para Bachiller técnico: Título de Bachiller Técnico a fin al perfil Para Bachiller: 2 años de experiencia en actividades afines a electrónica.</p> <p><u>Capacitación:</u> No aplica</p>
	CÓDIGO DE CONDUCTA	



7.	CODIGO DE CONDUCTA (CUANDO CORRESPONDA).	Será considerado por el OEC, conforme Norma de Reconocimiento SETEC.
8.	CRITERIOS PARA LA CERTIFICACIÓN.	1. Cancelar cuota (de ser el caso) 2. Firmar código de ética y conducta determinado por el OEC -de ser el caso-
9.	MÉTODOS DE EVALUACIÓN INICIAL DE LA CERTIFICACIÓN.	Teórico: Resolución de un banco de preguntas para determinar su conocimiento en el perfil (mínimo 70%). Práctico: Resolución de casos / ejercicios prácticos para determinar que posee las competencias del perfil (100%)
10.	TIEMPO DE VIGENCIA	5 años
11.	MÉTODO DE VIGILANCIA (DE SER EL CASO) CRITERIO, TIEMPO, FRECUENCIA,.	Conforme lo determine el OEC, en función Norma de Reconocimiento.
12.	CRITERIO PARA SUSPENDER O RETIRAR LA CERTIFICACIÓN	Norma de Reconocimiento OEC.
13.	CRITERIOS PARA CAMBIOS DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN DE SER EL CASO.	Si existe alguna modificación al perfil ocupacional o norma técnica u otro elemento normativo superior, determinado por el Organismo regulador.
14.	FECHA APROBACIÓN DEL ESQUEMA.	5/7/2017