



## **CURSO AZAFATA/ AUXILIAR DE CONGRESOS**

*En el Centro Delicias llevamos años preparando a nuestro alumnado y perfeccionando día a día nuestros métodos de enseñanza, con el propósito de que nuestros alumnos obtengan una preparación que les permita iniciarse con éxito en el mundo laboral en las profesiones de Azafata de tierra, Auxiliar de tierra, Azafata de congresos, RRPP, Agente viajes IATA (Título Oficial con homologación Internacional, a través del cual puedes trabajar en cualquier parte del mundo y crear tu propia agencia de viajes.*

### **Objetivo general:**

Recibir y acompañar a los asistentes a un congreso o evento, facilitando los elementos necesarios para el desarrollo del mismo y atendiendo a las necesidades especiales de los asistentes en el caso de que éstas existan.

### **Relación de módulos**

Módulo Asistencia Técnica en Eventos

Duración: 25 horas teóricas

Módulo Calidad de Servicio y Atención al Cliente

Duración: 15 horas

Módulo Protocolo Social e Imagen Personal

Duración: 25 horas

Módulo Información y Recursos Turísticos

Duración: 25 horas

Módulo Inserción Laboral y Técnicas de Búsqueda de Empleo

Duración: 8 horas

Módulo Inglés Atención al Público

Duración: 15 horas

## **Módulo Asistencia Técnica en Eventos**

**Objetivo general:** Identificar las instalaciones y equipamientos de los lugares más característicos para la celebración de eventos, así como saber utilizar los equipos y elementos más habituales en el desarrollo de eventos.

### **Plan de Estudios:**

- Preparación para la asistencia técnica a eventos.
- Desarrollo de los eventos: previsiones para la actuación a la llegada, estancia y salida de participantes.
- Edificios y locales para la realización de eventos: características de las instalaciones y equipamientos.
- Palacios y congresos y Recintos Feriales en España. Ferias, ferias internacionales, Congresos y Convenciones.



## **Módulo Calidad de Servicio y Atención al Cliente**

**Objetivo general:** Aplicar las técnicas de comunicación y atención al cliente para conseguir la máxima calidad de servicio y satisfacción del cliente desde su perspectiva.

### **Plan de Estudios:**

- La calidad de servicio
- ¿Qué es calidad?
- Cliente interno y externo
- La red cliente – proveedor
- La satisfacción del cliente desde su perspectiva
- Las necesidades y expectativas de los clientes
- Técnicas de comunicación:
  - La comunicación verbal: mensajes facilitadores
  - La comunicación no verbal: los gestos, el contacto visual, el valor de la sonrisa.
- La comunicación escrita
- Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo
- La atención al cliente:
  - Actitudes positivas ante los clientes
  - La acogida y despedida
  - Atención de quejas y reclamaciones
  - Clientes y situaciones difíciles



## **Módulo Protocolo Social e Imagen Personal**

**Objetivo general:** Proyectar una imagen personal cuidada y armoniosa, a través del gesto y del movimiento.

### **Plan de Estudios:**

- Saber ser, saber estar
- Las presentaciones
- La etiqueta
- Los saludos
- Encuentros sociales
- La comunicación
- La mesa
- La imagen personal



### **Módulo Información y Recursos Turísticos**

**Objetivo general:** Informar sobre los aspectos más sobresalientes y atractivos de la zona influenciada del establecimiento, e igualmente sobre aquellas cuestiones que pudieran ser necesarias o de interés para las personas que se encuentran fuera de su domicilio habitual. Analizar las situaciones más habituales de solicitud de información.

#### **Plan de Estudios:**

- Ocio, tiempo libre y estratificación socio – cultural
- Aprovechamiento turístico de los recursos turísticos locales y regionales:
  - La historia, el arte y el urbanismo
  - El medio ambiente y los espacios naturales
  - Las tradiciones, folklore y gastronomía
  - Los espectáculos artísticos y las manifestaciones culturales
  - Exposiciones, ferias y congresos

### **Módulo Inserción Laboral y Técnicas de Búsqueda de Empleo**

**Objetivo general:** Conocer la situación del mercado de trabajo y las características del empleo que busca, las competencias profesionales y personales que le han de facilitar el acceso y las técnicas y recursos de las que dispone para este fin, de manera que podrán elaborar un proyecto profesional personal que le permitirá la inserción laboral.

#### **Plan de Estudios:**

- La empleabilidad
- Técnicas de búsqueda de empleo

### **Módulo Inglés Atención al Público**

**Objetivo general:** Resolver de forma correcta las situaciones de atención al cliente en lengua inglesa.

#### **Plan de Estudios:**

- Construcción y pronunciación de oraciones dirigidas al sector de eventos.

#### **Coste del curso:**

Al contado: 580€

Recibos: 600€ (150€ de matrícula y cuatro recibos por importe de 112,50€)

#### **Fechas y horarios:**

Fecha de inicio: 04 de octubre de 2010

Fecha de finalización: 23 de febrero de 2011

Días de clase: martes y jueves

Horario: 10:00 – 13:00 horas



