

Atención al visitante, técnicas de comunicación y gestión de los intereses del turista



18 Y 19 DE JUNIO DE 2026
CUEVA DE EL SOPLAO, CANTABRIA



ORGANIZAN LA ASOCIACIÓN DE CUEVAS TURÍSTICAS ESPAÑOLAS Y CUEVA DE EL SOPLAO

Propuesta formativa

La dinámica de trabajo en los destinos turísticos obliga a los profesionales a comunicarse con grupos para explicar e interpretar los recursos del entorno, pero también son habituales las situaciones en las que hay que negociar, gestionar conflictos o atender a personas que no están conformes y presentan diferentes intereses.

Es frecuente ver a profesionales con grandes conocimientos técnicos y experiencia pero con limitaciones a la hora de hablar en público o gestionar situaciones incómodas con un cliente.

Por otro lado, son los propios guías y monitores de las diferentes entidades los que tienen que realizar muchas veces acciones de promoción y venta directa a la hora de atender las demandas de los propios clientes sin tener recursos.

Mediante ejercicios prácticos y dinámicas en este curso se trabajan técnicas de comunicación, atención al público y gestión de calidad aplicados al desempeño profesional del personal que trabaja en los destinos turísticos relacionados con el mundo subterráneo, las cuevas y las minas.

Objetivos del curso

El programa formativo persigue tres grandes objetivos orientados al desarrollo profesional de los guías:

Toma de conciencia y áreas de mejora

Tomar conciencia de las aptitudes y áreas de mejora relacionadas con la calidad percibida, la comunicación y conocer los recursos aplicables para el desarrollo de las mismas.

Técnicas de atención, negociación y gestión de conflictos

Desarrollar habilidades de comunicación relacionadas con las situaciones habituales que se dan en la atención al turista en entornos subterráneos y de naturaleza.

Desarrollo de habilidades de comunicación

Conocer las técnicas básicas de atención de grupos, negociación y gestión de reclamaciones y conflictos y su adaptación a las características personales de cada profesional.

Destinatarios

El curso está dirigido a:

- Personas vinculadas con la atención y al trabajo con el turista.
- Profesionales de la comercialización turística.
- Personal directivo y de coordinación.
- Personal con desempeños relacionados con la atención al visitante en cuevas y espacios subterráneos.

Datos del curso

Profesor: Raúl Temprano Alonso.

Duración: 10 horas.

Grupo máximo: 20 alumnos/as.

Modalidad: presencial.

Lugar: Cueva de El Soplao, Cantabria.

Fecha: 18 y 19 de junio de 2026.

Horario: de 09.00 a 14.00 horas (sesión de cinco horas cada día).

Metodología

La formación es eminentemente práctica, activa y participativa. Durante las sesiones se combinan presentaciones en las que se desarrollan conceptos a partir de ejemplos reales del entorno profesional del turismo, a la vez que se realizan ejercicios prácticos en los que el alumno tiene que hablar en público o trabajar en role playing simulando situaciones reales.

Exposición práctica

Presentaciones con ejemplos reales del sector turístico subterráneo y de naturaleza.

Role playing

Simulación de situaciones reales: atención al visitante, gestión de reclamaciones y venta de actividades.

Hablar en público

Ejercicios de presentación oral y técnicas de comunicación aplicadas a la guía de grupos en cueva.

Dinámicas grupales

Actividades colaborativas orientadas a la mejora continua y la calidad percibida por el visitante.



Programa

Jueves, 18 de junio de 2026. 09:00 - 14:00 horas

1. Calidad percibida y expectativas del cliente. Concepto de calidad percibida. Gestión de las expectativas del cliente: cuenta emocional y estrategias en ciclo de cliente en turismo.
2. Creación de valor y producto. Creación de producto y cadena de valor. De las características a los beneficios. Valor percibido y necesidades profundas.
3. Café.
4. Gestión por procesos y mejora continua. Gestión por procesos. Introducción al método LEAN y a la mejora continua. Gestión del feedback con el cliente. Ejemplos de buenas prácticas.
5. Técnicas de comunicación. Informar, motivar y vender. Selección de mensajes. Detección de necesidades, argumentación y gestión de alegaciones.

Viernes, 19 de junio de 2026. 09:00 - 14:00 horas

1. Lenguaje de beneficios y negociación. Lenguaje de beneficios y ventajas. Negociación de concesiones y demandas.
2. Comunicación no verbal y emocional. Situaciones incómodas y lenguaje no verbal. Transmisión de emociones. Gestión de las primeras impresiones. Gestos y microgestos, tópicos y errores frecuentes.
3. Café.
4. Prácticas de presentación. Prácticas de presentación oral en grupo. Simulaciones de situaciones reales con visitantes en cueva.
5. Gestión de reclamaciones y conflictos. Gestión de reclamaciones y gestión de conflicto. Percepción, juicios y valores

Inscripción

Formación gratuita.

PLAZO DE INSCRIPCIÓN: Hasta el 10 de junio de 2026.

Se admitirán las inscripciones por riguroso orden de llegada hasta el 01 de junio de 2026.

Inicialmente sólo podrá inscribirse un asistente por cueva o mina turística asociada, permitiéndose la inscripción demás de un asistente por cueva o mina asociada en caso de quedar plazas sin cubrir, a partir del día 04 de junio de 2026.

La inscripción deberá realizarse mediante de **la cumplimentación por vía digital del cuestionario en el enlace de este texto.**

Contacto:

María Gallego
cuevasturisticas@cuevasturisticas.es
637 157 492

