



GUÍA DIDÁCTICA

TECNOLOGÍAS QUE APOYAN AL SECTOR DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN TURISMO





POTENCIA
TU SERVICIO CON
TECNOLOGÍA

DATOS GENERALES DE LA ACCIÓN FORMATIVA

DESCRIPCIÓN

El curso proporciona formación básica en el uso de herramientas digitales orientadas a mejorar la atención al cliente y los procesos de venta en empresas turísticas. A lo largo de seis unidades, se integran contenidos teóricos y actividades aplicadas para fomentar el desarrollo progresivo de competencias digitales, de manera que los participantes puedan operar con autonomía en entornos virtuales.

Los contenidos incluyen el uso inicial de CRM, canales de mensajería profesional, sistemas colaborativos y asistentes automatizados. Además, se desarrollan habilidades interpersonales vinculadas al entorno digital como la empatía, la responsabilidad, la coordinación y el liderazgo distribuido. La metodología combina sesiones en línea con tutorías presenciales, favoreciendo un aprendizaje activo y contextualizado.

En los contenidos y ejemplos, se reflejan las competencias del Marco Europeo DigComp 2.2 en nivel básico, centradas en la gestión de la identidad digital, la comunicación eficaz con clientes, el trabajo colaborativo y la resolución de incidencias mediante soluciones digitales.

Cada unidad parte de situaciones reales del turismo en Extremadura y finaliza con un proyecto de simulación en el que se integra lo aprendido, permitiendo al alumnado diseñar un sistema digital de atención turística viable, sin requerir inversiones en software.

DATOS GENERALES DE LA ACCIÓN FORMATIVA

DURACIÓN

150 horas

OBJETIVO GENERAL

Capacitar a los participantes en el uso de herramientas digitales y el desarrollo de competencias necesarias para optimizar la atención al cliente y la gestión de ventas en el sector turístico, promoviendo la colaboración y la comunicación efectiva en entornos digitales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender los conceptos fundamentales de alfabetización digital aplicados al sector turístico.
- Desarrollar habilidades para la navegación, búsqueda y evaluación de información relevante para ventas en turismo.
- Capacitar en el uso de plataformas digitales para la atención al cliente y la gestión de la identidad digital.
- Promover el aprendizaje de normas de etiqueta digital y técnicas de colaboración en entornos virtuales.

DATOS GENERALES DE LA ACCIÓN FORMATIVA

- Fortalecer habilidades blandas clave como liderazgo y resolución de conflictos en la gestión de equipos de turismo.
- Aplicar herramientas digitales específicas para personalizar la atención al cliente y mejorar tiempos de respuesta.

METODOLOGÍA

El curso se impartirá bajo una metodología online, en la que están presentes:

■ **Contenidos teóricos:** sesiones online enfocadas en los fundamentos teóricos con actividades y ejercicios que refuerzan y ayudan a la asimilación de contenidos.

■ **Prácticas:** tutorías online organizadas por la Cámara, orientadas a aplicar y consolidar los conocimientos mediante ejercicios prácticos y proyectos.

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES

UNIDAD 1

Navegación y búsqueda de información para
ventas turísticas

CARGA LECTIVA

10 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Desarrollar una comprensión clara de los distintos tipos de SEO, y de su impacto en la mejora de la visibilidad en buscadores.

MARCO DE COMPETENCIAS DIGITALES PARA LA CIUDADANÍA



Área

A1. Informatización y alfabetización de datos

Articular necesidades de información, buscar datos, información y contenidos en entornos digitales, acceder y navegar por ellos. Juzgar la relevancia de la fuente y su contenido. Almacenar, gestionar y organizar datos digitales, información y contenidos.

Competencias asociadas



1.1 Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenidos digitales del sector turístico

1.2 Evaluar datos del sector turístico y contenidos digitales

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES



Nivel

Básico

1.1 Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenidos digitales del sector turístico

- Identificar mis necesidades de información, encontrar datos, información y contenidos turísticos a través de búsquedas sencillas en entornos digitales.
- Encontrar cómo acceder a estos datos, información y contenidos turísticos y navegar entre ellos.
- Identificar estrategias personales de búsqueda sencillas.

1.2 Evaluar datos del sector turístico y contenidos digitales

- Detectar la fiabilidad y seriedad de fuentes habituales de datos, información y contenidos digitales.



Área

A2. Comunicación y colaboración

Participar en la sociedad a través del uso de los servicios digitales públicos y privados. Buscar oportunidades de auto empoderamiento y para una ciudadanía participativa a través de tecnologías digitales apropiadas.

Competencias asociadas



2.1 Interactuar a través de tecnologías digitales

2.4 Colaboración a través de las tecnologías digitales

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES



Nivel

Básico

2.1 Interactuar a través de tecnologías digitales

- Seleccionar tecnologías digitales sencillas con las que interactuar.
- Identificar medios de comunicación sencillos y apropiados para un contexto turístico determinado.

2.4 Colaboración a través de las tecnologías digitales

- Elegir herramientas y tecnologías digitales sencillas para los procesos de colaboración.



Área

A5. Resolución de problemas

Identificar necesidades y problemas, y resolver problemas conceptuales y situaciones problemáticas en el entorno digital. Utilizar herramientas digitales para innovar procesos y productos para mantenerse al día con la evolución digital.



Competencias asociadas

5.3 Usar tecnología de forma creativa



Nivel

Básico

5.3 Usar tecnología de forma creativa

- Identificar herramientas y tecnologías digitales sencillas que puedan utilizarse para crear conocimiento e innovar procesos y productos.

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES

- Mostrar interés de forma individual y colectiva en el procesamiento cognitivo simple para comprender y resolver problemas conceptuales sencillos y situaciones problemáticas en entornos digitales.



Soft Skills relacionadas con el turismo

- Comunicación eficaz en entornos digitales.
- Pensamiento crítico aplicado a canales digitales.
- Autonomía digital básica.
- Creatividad aplicada a la configuración de canales de atención.
- Escucha empática digital.
- Adaptabilidad al canal preferido por el cliente.
- Agilidad comunicativa escrita y visual.
- Orientación al servicio en entornos digitales.
- Conocimiento contextual del comportamiento digital del cliente turístico.



Competencias específicas relacionadas con el turismo

- Uso de plataformas digitales para gestionar reservas y quejas

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES

UNIDAD 2

Plataformas digitales para atención al cliente
en turismo

CARGA LECTIVA

20 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Utilizar herramientas digitales básicas para interactuar con clientes en canales virtuales, gestionando con precisión la identidad digital y el uso seguro de los datos personales en entornos turísticos.

MARCO DE COMPETENCIAS DIGITALES PARA LA CIUDADANÍA



Área

A2. Comunicación y colaboración

Participar en la sociedad a través del uso de los servicios digitales públicos y privados. Buscar oportunidades de auto empoderamiento y para una ciudadanía participativa a través de tecnologías digitales apropiadas.

Competencias asociadas



2.1 Interactuar a través de tecnologías digitales

2.4 Colaboración a través de las tecnologías digitales

2.6 Gestión de la identidad digital

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES



Nivel

Básico

2.1 Interactuar a través de tecnologías digitales

- Seleccionar tecnologías digitales sencillas con las que interactuar.
- Identificar medios de comunicación sencillos y apropiados para un contexto turístico determinado.

2.4 Colaboración a través de las tecnologías digitales

- Elegir herramientas y tecnologías digitales sencillas para los procesos de colaboración.

2.6 Gestión de la identidad digital

- Identificar una identidad digital.
- Describir formas sencillas de proteger mi reputación en línea.
- Reconocer los datos simples que produzco a través de herramientas, entornos o servicios digitales.

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES



Área

A3. Creación de contenidos digitales

Crear y editar contenidos digitales. Mejorar e integrar la información y contenidos en un cuerpo de conocimientos existente, al tiempo que se comprende cómo deben aplicarse los derechos de autor y las licencias. Saber cómo elaborar instrucciones comprensibles para un sistema informático.



Competencias asociadas

3.1 Desarrollo de contenidos



Nivel

Básico

3.1 Desarrollo de contenidos

- Identificar formas de crear y editar contenidos sencillos en formatos sencillos.
- Elegir cómo me expreso a través de la creación de medios digitales sencillos.

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES



Área

A4. Seguridad

Proteger los dispositivos, los contenidos, los datos personales y la privacidad en entornos digitales. Proteger la salud física y salud psicológica, y ser conscientes de las tecnologías digitales el bienestar social y la inclusión social. Ser conscientes del impacto medioambiental de las tecnologías digitales y su uso.



Competencias asociadas

4.2 Protección de datos personales y privacidad



Nivel

Básico

4.2 Protección de datos personales y privacidad

- Identificar formas sencillas de utilizar y compartir la información personal identificable, protegiéndome a mí y a los demás de los daños.
- Identificar declaraciones sencillas de política de privacidad sobre el uso de los datos personales en los servicios digitales.

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES



Área

A5. Resolución de problemas

Identificar necesidades y problemas, y resolver problemas conceptuales y situaciones problemáticas en el entorno digital. Utilizar herramientas digitales para innovar procesos y productos para mantenerse al día con la evolución digital.



Competencias asociadas

5.3 Usar tecnología de forma creativa



Nivel

Básico

5.3 Usar tecnología de forma creativa

- Identificar herramientas y tecnologías digitales sencillas que puedan utilizarse para crear conocimiento e innovar procesos y productos.
- Mostrar interés de forma individual y colectiva en el procesamiento cognitivo simple para comprender y resolver problemas conceptuales sencillos y situaciones problemáticas en entornos digitales.



Competencias específicas relacionadas con el turismo

- CRM en hoteles y agencias
- Uso de plataformas digitales para gestionar reservas y quejas

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES

UNIDAD 3

Colaboración y etiqueta digital en la atención turística

CARGA LECTIVA

20 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Desarrollar estrategias de comunicación efectiva en línea y colaboración digital, utilizando normas de etiqueta profesional.

MARCO DE COMPETENCIAS DIGITALES PARA LA CIUDADANÍA



Área

A2. Comunicación y colaboración

Participar en la sociedad a través del uso de los servicios digitales públicos y privados. Buscar oportunidades de auto empoderamiento y para una ciudadanía participativa a través de tecnologías digitales apropiadas.

Competencias asociadas



2.4 Colaboración a través de las tecnologías digitales

2.5 Comportamiento en la red

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES



Nivel

Básico

2.4 Colaboración a través de las tecnologías digitales

- Elegir herramientas y tecnologías digitales sencillas para los procesos de colaboración.

2.5 Comportamiento en la red

- Diferenciar las normas de comportamiento y los conocimientos prácticos simples al utilizar las tecnologías digitales e interactuar en entornos digitales.
- Elegir modos y estrategias de comunicación sencillos y adaptados a un público.
- Diferenciar aspectos sencillos de diversidad cultural y generacional a tener en cuenta en los entornos digitales.

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES

UNIDAD 4

Habilidades de gestión de equipos y liderazgo
en turismo digital

CARGA LECTIVA

20 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Gestionar equipos virtuales en empresas turísticas mediante herramientas digitales colaborativas, promoviendo el liderazgo, la coordinación funcional y la resolución de conflictos en entornos multiculturales.

MARCO DE COMPETENCIAS DIGITALES PARA LA CIUDADANÍA



Área

A2. Comunicación y colaboración

Participar en la sociedad a través del uso de los servicios digitales públicos y privados. Buscar oportunidades de auto empoderamiento y para una ciudadanía participativa a través de tecnologías digitales apropiadas.



Competencias asociadas

2.4 Colaboración a través de las tecnologías digitales

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES



Nivel
Básico

2.4 Colaboración a través de las tecnologías digitales

- Elegir herramientas y tecnologías digitales sencillas para los procesos de colaboración.



Soft Skills relacionadas con el turismo

- Liderazgo en equipos de atención al cliente en hoteles, agencias de viaje y destinos turísticos.
- Resolución de conflictos en la interacción con clientes internacionales o interculturales.
- Motivación y gestión de equipos orientados a la mejora de la experiencia del cliente.

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES

UNIDAD 5

Herramientas digitales avanzadas para la atención al cliente turístico

CARGA LECTIVA

30 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Utilizar herramientas tecnológicas avanzadas para automatizar la atención al cliente turístico, Incorporar herramientas digitales inclusivas para optimizar la plena inclusión.

MARCO DE COMPETENCIAS DIGITALES PARA LA CIUDADANÍA



Área

A2. Comunicación y colaboración

Participar en la sociedad a través del uso de los servicios digitales públicos y privados. Buscar oportunidades de auto empoderamiento y para una ciudadanía participativa a través de tecnologías digitales apropiadas.



Competencias asociadas

2.1 Interactuar a través de tecnologías digitales

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES



Nivel

Básico

2.1 Interactuar a través de tecnologías digitales

- Seleccionar tecnologías digitales sencillas con las que interactuar.
- Identificar medios de comunicación sencillos y apropiados para un contexto turístico determinado.



Área

A5. Resolución de problemas

Identificar necesidades y problemas, y resolver problemas conceptuales y situaciones problemáticas en el entorno digital. Utilizar herramientas digitales para innovar procesos y productos para mantenerse al día con la evolución digital.

Competencias asociadas



- 5.1. Resolver problemas técnicos
- 5.2. Identificar necesidades tecnológicas
- 5.3 Usar tecnología de forma creativa



Nivel

Básico

5.1. Resolver problemas técnicos

- Identificar problemas técnicos sencillos al manejar dispositivos y utilizar entornos digitales.
- Identificar soluciones sencillas para resolverlos.

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES

5.2. Identificar necesidades tecnológicas

- Identificar las necesidades.
- Reconocer herramientas digitales sencillas y posibles respuestas tecnológicas para resolver esas necesidades.
- Elegir formas sencillas de ajustar y personalizar los entornos digitales a las necesidades personales.

5.3 Usar tecnología de forma creativa

- Identificar herramientas y tecnologías digitales sencillas que puedan utilizarse para crear conocimiento e innovar procesos y productos.
- Mostrar interés de forma individual y colectiva en el procesamiento cognitivo simple para comprender y resolver problemas conceptuales sencillos y situaciones problemáticas en entornos digitales.



Soft Skills relacionadas con el turismo

- Comunicación eficaz en entornos digitales
- Trabajo colaborativo y enfoque inclusivo
- Pensamiento analítico
- Creatividad aplicada

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES

- Autonomía y capacidad de adaptación
- Responsabilidad digital
- Empatía digital
- Escucha activa digital
- Orientación al servicio
- Pensamiento orientado al cliente
- Sensibilidad intercultural



Competencias específicas relacionadas con el turismo

- Uso de plataformas digitales para gestionar reservas y quejas
- Automatización de respuestas para mejorar tiempos de atención

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES

PROYECTO FINAL

Diseño de un sistema digital de atención y ventas

CARGA LECTIVA

50 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Integrar los conocimientos adquiridos mediante la creación o la mejora de un sistema digital de atención al cliente adaptado a un contexto turístico concreto, utilizando recursos gratuitos accesibles y simulaciones realistas.

MARCO DE COMPETENCIAS DIGITALES PARA LA CIUDADANÍA



Área

A1. Informatización y alfabetización de datos



Área

A2. Comunicación y colaboración



Área

A3. Creación de contenidos digitales



Área

A4. Seguridad



Área

A5. Resolución de problemas

Índice de contenidos

01

Navegación y búsqueda de información para ventas turísticas

1.1 Necesidades de búsqueda de información

1.1.1 Identificación de necesidades informativas

1.1.2 Metodología de formulación de preguntas. modelo 5W+H

1.1.3 Herramientas digitales para cubrir las necesidades informativas

1.2 Tipos de información relevante en ventas y atención al cliente

1.2.1 Información sobre destinos

1.2.2 Datos y preferencias del consumidor

1.2.3 Análisis de tendencias

1.2.4 Comentarios y reseñas

1.3 Motores de búsqueda avanzada

1.4 Bases de datos abiertas al público

1.5 Plataformas de gestión de la reputación digital

1.6 Herramientas digitales de gestión de la información

1.6.1 Herramientas de búsqueda y organización de la información

1.6.2 Herramientas de visualización de datos

1.6.3 Herramientas de almacenamiento en nube

1.6.4 Herramientas de privacidad y protección

Índice de contenidos

02

Plataformas digitales para atención al cliente en turismo

2.1 Interacción digital básica con clientes mediante tecnologías

- 2.1.1 Diferencias entre comunicación presencial y digital en turismo*
- 2.1.2 Canales digitales habituales: correo, mensajería y formularios*
- 2.1.3 Uso adecuado de cada canal según el tipo de interacción*
- 2.1.4 Ventajas y limitaciones de la atención digital en entornos turísticos*

2.2 Uso de plataformas de CRM para organizar datos del cliente

- 2.2.1 ¿Qué es un CRM?*
- 2.2.2 Datos que se registran en un CRM*
- 2.2.3 Segmentación de clientes en CRM para personalizar servicios*
- 2.2.4 Ventajas de la segmentación*
- 2.2.5 Herramientas digitales de segmentación*
- 2.2.6 Casos reales de uso de CRM en turismo de Extremadura*

2.3 Interacción digital

- 2.3.1 Tipologías de información digital en el proceso de atención*
- 2.3.2 Herramientas de atención digital*
- 2.3.3 Trazabilidad de interacciones digitales*
- 2.3.4 Normas básicas y marco legal en gestión de información digital*

2.4 Atención omnicanal

- 2.4.1 Principios de coherencia en la atención omnicanal*
- 2.4.2 Valor añadido de la atención omnicanal*
- 2.4.3 Herramientas digitales de atención omnicanal*

Índice de contenidos

03

Colaboración digital y normas de etiqueta profesional

3.1. Colaboración en línea con equipos de trabajo en turismo

3.1.1 Definición de colaboración digital en contextos laborales

3.1.2 Tipos de tareas colaborativas en agencias y alojamientos turísticos

3.1.3 Plataformas para coordinar agendas, tareas y mensajes entre equipos

3.2 Uso correcto del lenguaje digital en atención turística con etiqueta profesional

3.2.1 Reglas de cortesía y respeto en la comunicación digital

3.2.2 Expresiones adecuadas e inadecuadas en mensajes digitales

3.2.3 Redacción clara, sin errores ortográficos ni ambigüedades

3.2.4 Modelos de interacción profesional en correo electrónico, mensajería y formularios

3.3 Comunicación digital escrita en contextos formales

3.3.1 Diferencias entre comunicación formal e informal en entornos digitales

3.3.2 Adaptación del lenguaje al tipo de cliente, procedencia y tipo de servicio

3.3.3 Técnicas para resumir mensajes sin perder información clave

3.3.4 Revisión final antes del envío: gramática, tono y formato

3.3.1 Modelos de participación digital en servicios turísticos

3.3.2 Iniciativas colaborativas para mejora de productos y servicios

3.4 Resolución de tareas: herramientas de mensajería profesional

3.4.1 Herramientas de mensajería interna en turismo

3.4.2 Organización de flujos de trabajo colaborativos por chat

3.4.3 Creación de grupos y canales temáticos para mejorar la productividad

3.4.4 Buenas prácticas para no generar ruido digital y evitar errores en grupo

3.5 Normas de comportamiento digital y multiculturalidad

3.5.1 Diversidad cultural en el turismo digital: oportunidades y retos

3.5.2 Normas básicas de respeto digital intercultural

3.5.3 Evitación de malentendidos en entornos virtuales multilingües

Índice de contenidos

04

Habilidades de gestión de equipos y liderazgo en turismo digital

4.1 Liderazgo de equipos digitales en entornos colaborativos de atención al cliente

4.1.1 Estilos de liderazgo aplicados a contextos digitales

4.1.2 Coordinación de funciones en equipos virtuales

4.1.3 Responsabilidad compartida y toma de decisiones colaborativas

4.2 Resolución de conflictos en entornos interculturales

4.2.1 Identificación de barreras comunicativas en atención al cliente

4.2.2 Estrategias de resolución de conflictos en línea

4.2.3 Simulación de situaciones reales con turistas internacionales

4.3 Evaluación de capacidades digitales en equipos locales

4.3.1 Métodos de detección de carencias

4.3.2 Indicadores básicos de competencia digital turística

4.3.3 Autodiagnósticos y retroalimentación

4.4. Intervención motivacional

4.4.1 Técnicas de motivación de uso activo de herramientas digitales

4.4.2 Uso de plataformas para seguimiento de mejora de desempeño

4.4.3 Incentivos digitales y refuerzo positivo

Índice de contenidos

05

Herramientas digitales avanzadas para la atención al cliente turístico

5.1 IA conversacional en turismo digital

5.1.1 Incorporación de chatbots

5.1.2 Filtros conversacionales: cualificación de clientes

5.1.3 Generación de recomendaciones personalizadas en tiempo real

5.1.4 Automatización de tareas

5.2 IA generativa: fuente de agilidad estratégica

5.2.1 Evolución de la ia generativa

5.2.2 Capacidades principales de la ia generativa

5.2.3 Diferencias entre ia conversacional e ia generativa

5.2.4 Modelos de ia generativa en turismo digital

5.2.5 Usos en turismo digital y atención al cliente

5.2.6 Ventajas operativas de la ia generativa

5.2.7 Limitaciones y retos de la ia generativa

5.3 Asistentes autónomos basados en modelos de lenguaje

5.3.1 Evolución de los modelos de lenguaje y su aplicación al turismo digital

5.3.2 Aplicaciones en turismo digital y atención al cliente

5.3.3 Requisitos técnicos y organizativos para su integración

5.3.4 Ventajas operativas para empresas y destinos

5.3.5 Limitaciones técnicas, funcionales y éticas

5.4 Accesibilidad universal y turismo digital inclusivo

5.4.1 Atención accesible por voz

5.4.2 Canales inclusivos

5.4.3 Otras tecnologías inclusivas

5.4.2 Monitorización digital de espacios turísticos y gestión de afluencias

