



## CURSO AGENTE TURÍSTICO EN LAS CINCO VILLAS

El objetivo de este curso es proporcionar el conocimiento necesario para trabajar profesionalmente en actividades tanto públicas como privadas en el sector turístico.

El curso se divide en 4 módulos.

Competencias:

- aconsejar e informar al turista en los puntos de información o durante su viaje, teniendo en cuenta los protocolos, y utilizando las herramientas más adecuadas según el tipo de cliente.
- Guía y asistencia a los turistas usando estrategias de comunicación.
- Informar y guiar a turistas y viajeros, ensalzando el respeto por el legado cultural y patrimonial del lugar.
- Coordinar diferentes tipos de eventos, asistiendo a los clientes.
- Resolución de incidencias y quejas proporcionando un servicio adecuado.
- Proporcionar un servicio de transporte adecuado, entendiendo las normas legales en aeropuertos, estaciones de tren y de autobuses.

### **TEORÍA: Promoción y comunicación turística en las Cinco Villas (20 horas)**

**Objetivo:** Entender las nociones básicas de turismo local y atención turística.

1. Introducción. (adaptarse o morir, nuevos tiempos en el turismo) 8-9 Noviembre 5h
2. Conocimientos básicos del ecosistema turístico local. 15-16 de Noviembre 5h
3. Promoción interna y atención al cliente de tu negocio. 22-23 de Noviembre 5h
4. Promoción externa de las Cinco Villas. 29-30 de Noviembre 5h

### **PRÁCTICA: Caso práctico fin de curso (5 horas)**

**Objetivo:** Poner en práctica los módulos estudiados de forma conjunta con casos reales y realizar un trabajo de fin de curso sobre un lugar de la zona 4 de Diciembre

## **Duración del curso:**

25 horas en total: Clases online de 2,5h ( 16h a 18:30h) y Clase presencial de 5h. (9 a 14h)

## **Calendario del 15 de Noviembre al 15 de Diciembre:**

Lunes 8 de Noviembre 2,5h online  
Martes 9 de Noviembre 2,5h online  
Lunes 15 de Noviembre 2,5h online  
Martes 16 de Noviembre 2,5h online  
Lunes 22 de Noviembre 2,5h online  
Martes 23 de Noviembre 2,5h online  
Lunes 29 de Noviembre 2,5h online  
Martes 30 de Noviembre 2,5h online  
Práctica 5h Presencial

## **Profesores:**

Lorenzo J. Ibáñez Espiago    Coordinador y profesor

<https://www.linkedin.com/in/lorenzo-j-ibáñez-espiago-0b0b0b57/>

CURSO

# AGENTE TURÍSTICO EN CINCO VILLAS

CONTENIDOS:  
FUNCIÓN DEL AGENTE TURÍSTICO  
DINAMIZACIÓN DE GRUPOS  
ORGANIZACIÓN DE SALIDAS Y VISITAS GRUPALES

DIRIGIDO A EMPRESARIOS DEL SECTOR TURÍSTICO, PRODUCTORES LOCUMES Y PÚBLICO EN GENERAL

08/11/21 - 30/11/21  
(LUNES Y MARTES)  
HORA: 16.00 A 18.30

Modalidad: MIXTA (Online + presencial)  
Duración: 25 HORAS (13 presenciales)  
Inscripción gratuita y gratuita de transporte.  
Inscripción en [www.cultur.es](http://www.cultur.es)

The poster features a green background with three vertical panels of landscape images: a stone castle on a hill, a person on a cliff edge, and a forest. Logos for 'CULTUR' and 'ARAGUSTA' are visible at the bottom.



## **Módulo 1:** Introducción (adaptarse o morir, nuevos tiempos en el turismo)

**Día 1:** Presentación de ponentes e invitados

**Tema:** Evolución del turismo, Ordenación territorial y Planificación turística

**Objetivo:** Identificar y evaluar el desarrollo turístico en España, interpretar la ordenación de los territorios y planificar el desarrollo de las Cinco Villas.

**Duración:** 2,5 horas

### **Contenido:**

1. El turismo como fenómeno y hecho singular del S XX. Corrientes turísticas y su evolución. Transformación de municipios, zonas y regiones. Nueva realidad.
2. Práctica: Identificar a través de vídeos campañas de promoción local de Aragón y de las Cinco Villas.
3. Relación con otras comunidades y comarcas, turismo colaborativo, ejemplos de proyectos.
4. Plan de estrategia [turística](#) de Aragón 2021-24

**Día 2:** Información turística local

**Tema:** organización del servicio de información turística local

**Objetivo:** Ser capaces de informar de los recursos turísticos de las Cinco Villas.

**Duración:** 2,5 horas

### **Contenido:**

1. Servicio de información turística, recursos materiales en servicios y centros de información turística, gestión administrativa.
2. Práctica: identificar fuentes de información turística.
3. Información e interpretación del patrimonio cultural y natural del entorno.
4. Ejemplos de agentes e informadores locales.

## **Módulo 2:** Conocimientos básicos del ecosistema turístico local.

### **Día 3:** Recursos turísticos de las Cinco Villas

**Tema:** Inventario y catálogo de los recursos turísticos

**Objetivo:** Desarrollar un inventario de las características, recursos y posibilidades de explotación de los activos turísticos de las Cinco Villas.

**Duración:** 2,5 horas

#### **Contenido:**

1. Recursos artísticos, religiosos, paisajísticos, deportivos, de aventura, festivos. Itinerarios y sendas, recursos arqueológicos, gastronómicos y etnográficos. Otros recursos.
2. Práctica: Elaborar un catálogo de los recursos turísticos de las Cinco Villas
3. Recursos turísticos potenciales. Ejemplos de recursos emergentes.
4. [Experiencias](#) turísticas en Aragón. Ejemplos Cinco Villas.

### **Día 4:** Productos y servicios turísticos locales

**Tema:** Diseño de productos y servicios turísticos locales

**Objetivo:** Ser capaces de diseñar, crear y desarrollar productos turísticos locales

**Duración:** 2,5 horas

#### **Contenido:**

1. Sector turístico, ordenación territorial y planificación estratégica.
2. Práctica: creación y desarrollo de productos servicios turísticos locales.
3. Desarrollo turístico sostenible.
4. Proyecto de Aragón en Marcha, Ejea al natural.

### **Módulo 3:** Promoción interna y atención al cliente de tu negocio

#### **Día 5:** Buenas prácticas de la empresa turística como agente turístico local

**Tema:** Análisis y valoración de proyectos turísticos de empresas locales

**Objetivo:** Elaborar estudios de la viabilidad de empresas relacionadas con proyectos de desarrollo turístico en las Cinco Villas.

**Duración:** 2,5 horas

#### **Contenido:**

1. Gestión de la empresa: recursos humanos y comercialización.
2. Práctica: Elaboración de un manual de operaciones para el funcionamiento de una empresa turística.
3. Desarrollo turístico turístico para la creación de empresas y financiación.
4. [Ayudas](#) económicas para las empresas turísticas en Aragón.

#### **Día 6:** Atención al cliente como agente turístico local

**Tema:** Atención al cliente en la hostelería y el turismo

**Objetivo:** Analizar la comunicación con el turista, así como su fidelización.

**Duración:** 2,5 horas

#### **Contenido:**

1. Comunicación interna en la empresa. Operativa con el cliente previa a la experiencia. Trato directo con el cliente. Fidelización del cliente.
2. Práctica: ejemplo práctico de como manejar el offline con el online, promoción en RRSS.
3. Recursos turísticos potenciales. Ejemplos de recursos emergentes.
4. [Experiencias](#) turísticas en Aragón. Ejemplos Cinco Villas.

## **Módulo 4:** Promoción externa de las Cinco Villas

### **Día 7:** Investigación de mercados turísticos

**Tema:** Mercado turístico local

**Objetivo:** Realizar actividades relacionadas con la investigación de mercados utilizando las técnicas apropiadas según los objetivos, y analizar/comparar los resultados para su explotación en la creación y promoción y desarrollo de productos turísticos.

**Duración:** 2,5 horas

#### **Contenido:**

1. Estructura del mercado, técnicas de investigación, toma de datos, estudios y datos estadísticos.
2. Práctica: Hacer una investigación de mercado para conocer las motivaciones de la demanda y características socioeconómicas/culturales de la misma.
3. Estadística como elemento referencial para conocer y comparar resultados.
4. [Boletín](#) de coyuntura económica del Gobierno de Aragón.

### **Día 8:** Comercialización de productos locales

**Tema:** La comercialización del territorio y de productos turísticos

**Objetivo:** Desarrollar áreas geoturísticas y aplicar las técnicas de marketing para el desarrollo.

**Duración:** 2,5 horas

#### **Contenido:**

1. Definición del territorio turístico, imagen corporativa, promoción, instituciones y municipios turísticos
2. Práctica: preparar Una “CartillaTurística” Para Los Niños De Un Municipio.
3. Desarrollar una imagen cooperativa como medio de introducción en el mercado
4. Ejea ¿Why not? Posible intervención de Berta Lambán o Paloma Castillo.