

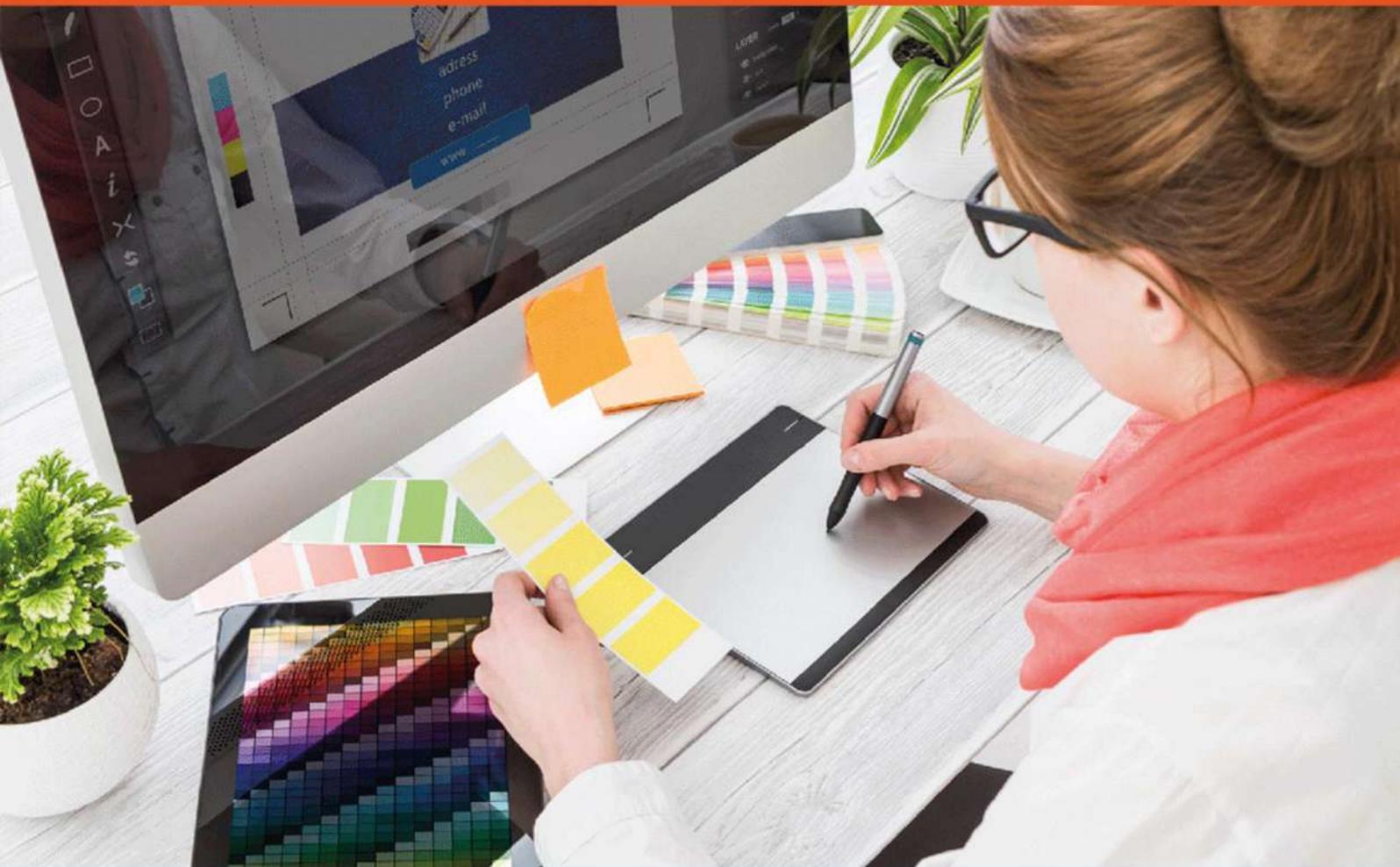


ESCUELA EL GREMIO

AZAFATA DE FERIAS Y CONGRESOS + MÁSTER EN IMAGEN PERSONAL

GRE003

www.escuelagremio.com



Certificación universitaria internacional

Escuela asociada a:





DESTINATARIOS

El **Azafata de Ferias y Congresos + Máster en Imagen Personal** va dirigido a todas aquellas personas que quieran ampliar sus conocimientos en el ámbito de la atención al asistente de ferias y congresos. A lo largo de la formación, el alumno estudiará las grandes corrientes del turismo, la ley de la oferta y la demanda turística y la importancia de la satisfacción del cliente o visitante en actividades o servicios enfocados al turismo. Una vez adquiridos estos conocimientos, el estudiante conocerá las necesidades y expectativas de un cliente, las técnicas de comunicación verbal y no verbal y cómo gestionar quejas y reclamaciones. Por un lado, el alumno aprenderá a ofrecer asistencia técnica en recintos feriales y palacios de congresos, ofreciendo información, realizando el registro de los asistentes y comprobando el funcionamiento de los equipos e instalaciones que se utilizaran durante el desarrollo del evento. Por otro, el alumno adquirirá conocimientos sobre la importancia del comportamiento y de la imagen personal en este tipo de profesiones.



CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "AZAFATA DE FERIAS Y CONGRESOS + MÁSTER EN IMAGEN PERSONAL", de ESCUELA EL GREMIO avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

El alumno tiene la opción de solicitar junto a su diploma un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además, el alumno podrá solicitar una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo-DQ con un reconocimiento de 24 ECTS.



MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ONLINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.



DURACIÓN

La duración del curso es de 600h.



IMPORTE

Importe Original: ~~1240€~~

Importe Actual: 620€



CONTENIDO FORMATIVO

PARTE 1. EL SECTOR TURÍSTICO Y LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL

MÓDULO 1. PRÁCTICAS

1. Clasificar la oferta de restauración de la zona, en función de su contenido temático
2. Analizar la oferta complementaria en los hoteles de 4 estrellas de la zona
3. Analizar si nuestra zona es un núcleo receptor o emisor de turismo
4. Realizar un estudio de cada uno de los sistemas de transporte que llegan a nuestra zona, indicando si favorecen o no el desarrollo turístico de la misma
5. Escenificación de una entrevista de trabajo
6. Simular una entrevista de selección de personal
7. Redactar un curriculum vitae
8. Identificar los organismos/instituciones autonómicas, nacionales y comunitarias encargadas de informar y/o gestionar el empleo por cuenta ajena y el autoempleo.

MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. Evolución histórica
2. El fenómeno turístico y su incidencia social y económica
3. Turistas, visitantes y viajeros
4. Las grandes corrientes del turismo
5. Agencias de viajes y Tour operadores
6. Alojamientos turísticos: hoteleros y extrahoteleros
7. Restauración y gastronomía
8. Información turística
9. Servicios turísticos complementarios
10. Influencia de los transportes en el turismo
11. La oferta y la demanda turística
12. La estacionalidad
13. Proceso a seguir para iniciar la actividad laboral
14. Pautas para el desarrollo profesional en el sector turístico
15. Instituciones y agentes sociales
16. Normativa laboral

MÓDULO 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
 - Ser consciente de la influencia del turismo en el desarrollo económico, social y

cultural de España y, en especial, de determinadas zonas y regiones

- Asumir la importancia de determinados países emisores en el desarrollo turístico
- La profesionalidad como base fundamental para el desarrollo del puesto

PARTE 2. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

MÓDULO 1. PRÁCTICAS

1. Ejercicios sobre las diferentes formas de percibir las cosas
2. Hacer una lista de las expectativas del cliente interno y externo
3. Ejercicios de comunicación verbal y no verbal
4. Ejercicios de grupo
5. Elaboración de breves informes, notas o documentos relacionados con la ocupación
6. Juegos de roles sobre atención de quejas y reclamaciones

MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. La calidad del servicio
 - ¿Qué es la calidad?
2. Cliente interno y cliente externo
3. La red cliente-proveedor
4. La satisfacción del cliente desde su perspectiva
5. Las necesidades y expectativas de los clientes
6. 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
7. Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo
8. La atención al cliente
 - Actitudes positivas ante los clientes
 - La acogida y despedida
 - Atención de quejas y reclamaciones
 - Clientes y situaciones difíciles

MÓDULO 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
 - Actitud de empatía hacia el cliente
 - El poder de la sonrisa y del contacto visual
 - Expresión verbal amable y facilitadora de la relación

- Resolución de situaciones imprevistas y de quejas y reclamaciones

PARTE 3. ASISTENCIA TÉCNICA DE EVENTOS

MÓDULO 1. PRÁCTICAS

1. Identificar, comprobar y utilizar los micrófonos, amplificadores, retroproyectors, vídeos, etc., en general todos aquéllos de uso normal o posible en el desarrollo de eventos.
2. Determinar el procedimiento a seguir para la entrega y control de equipos de traducción simultánea.
3. Visitar un Palacio de Congresos
4. Visitar un Recinto Ferial
5. Identificar una Feria de carácter autonómico y definir sus características de contenido y visitantes
6. Realizar los procedimientos de registro de los asistentes a un congreso

MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. La preparación para la asistencia técnica a eventos
2. Desarrollo de los eventos: previsiones para la actuación a la llegada, estancia y salida de participantes
3. Edificios y locales para la realización de eventos: características de las instalaciones y equipamientos
4. Palacios de congresos y recintos feriales en España. Ferias, ferias internacionales, congresos y convecciones

MÓDULO 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
 - La previsión como norma fundamental para la posterior actuación en el desarrollo de eventos
 - La necesidad de conocer, previamente a la realización de cualquier evento, las instalaciones, equipos, locales, etc., del lugar donde se va a celebrar

PARTE 4. IMAGEN PERSONAL

MÓDULO 1. PRÁCTICAS

- Realizar prácticas de maquillaje
- Coordinación de la ropa
- Aplicación de ejercicios de mantenimiento
- Simulaciones de presentaciones

MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. Aparatología, cosmetología y productos de maquillaje
2. Morfología de la piel
3. Maquillaje
4. Peinado
5. Estética corporal
 - Corrección y armonía en el vestir
 - Mantenimiento del cuerpo
6. Relajación y control mental
7. Expresión corporal

MÓDULO 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
2. La importancia de la imagen personal en su contacto con el público
 - La no exageración en su presentación personal, tanto de maquillaje, peinado, etc
 - Interiorizar hábitos de comportamiento de forma que devengan naturales y espontáneos

PARTE 5. INFORMACIÓN Y RECURSOS TURÍSTICOS

MÓDULO 1. PRÁCTICAS

1. Manejo de planos y guía callejera
2. Manejo de guías de comunicación: autobuses, metro, ferrocarriles, aéreos, marítimos y carreteras
3. Manejo de guías de hoteles, restaurantes y otros establecimientos
4. Manejo de guías de ocio y diversión
5. Localización de oficinas de correos, embajadas, bancos y demás servicios
6. Servicios de urgencia, seguridad y asistencia médica
7. Centros culturales, museos
8. Servicios varios

9. Recopilación de folletos, guías, mapas y demás material para la localización de tareas de información

MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. Ocio, tiempo libre y estratificación socio-cultural
2. 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
3. Exposiciones, ferias y congresos

MÓDULO 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
 - Recopilar la suficiente información sobre los recursos turísticos en general y, en especial, los del entorno
 - La organización de la información
 - Observar y detectar las necesidades del cliente para ajustarnos a sus necesidades

PARTE 6. OFIMÁTICA BÁSICA

MÓDULO 1. PRÁCTICAS

1. Utilizar las posibilidades del entorno Windows
 - Ventanas
 - Iconos
 - Directorios y subdirectorios
 - Ficheros
2. Utilizar procesador de textos
 - Elaborar un documento
 - Utilizar corrector ortográfico
 - Imprimir documentos
3. Utilizar base de datos
 - Introducción de datos
 - Consultar y manejar
 - Editar

MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. Informática básica
 - El hardware y el software
 - Nociones de informática
 - Aplicaciones de ofimática

- El entorno gráfico: Windows
2. Procesador de textos
 - Elaboración de documentos
 - Utilización
 - Aplicaciones
 3. Bases de datos
 - Utilización
 - Aplicaciones

MÓDULO 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
 - Importancia de las copias de seguridad
 - Utilización del corrector ortográfico
 - Organización del documento

PARTE 7. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

MÓDULO 1. PRÁCTICAS

1. Familiarizarse con los medios materiales más comunes a emplear ante una alarma de incendios: extintores, mangueras, sprinklers, alarmas, llaves de seguridad, interruptores, etc
2. Planteada una situación de peligro, realizar los primeros auxilios a la persona afectada
3. Discusión de grupo sobre las consecuencias positivas y negativas de una buena o mala higiene personal
4. Realizar una tormenta de ideas para evitar pérdidas, robos y hurtos

MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. La seguridad e higiene en la hostelería y su importancia
2. Primeros auxilios. Botiquín
3. Higiene personal y uniformidad
4. Descripción de las instalaciones y equipos básicos, que afectan a la normativa sobre incendios
5. Prevención de robos, hurtos y pérdidas
6. Desarrollo del trabajo: posturas y movimientos a evitar

MÓDULO 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
 - La importancia de aplicar en cada momento las normas de seguridad e higiene
 - Tener especial cuidado en la higiene personal