

## **A Cámara ofrece formación para mellorar a atención ao cliente no sector turístico e hostaleiro**

**Ferrol. 11/11/09.** A Cámara de Comercio de Ferrol abriu o prazo de inscrición para un curso de atención ao cliente en establecementos turísticos e hostaleiros que comezará a impartirse o próximo día 23 de novembro.

O obxectivo desta acción formativa é proporcionar aos alumnos as competencias fundamentais no contacto cos clientes para lograr unha atención de calidade no servizo.

Así, momentos clave, como a acollida ou o manexo eficaz de situacións que impliquen tensión ou conflito, serán obxecto de estudo neste curso. Tamén se tratará de potenciar as habilidades de comunicación e de aprender a xestionar queixas e reclamacións cunha actuación profesional.

Do mesmo xeito, daranse as orientacións necesarias para establecer, a través da medición das percepcións dos clientes, un plan de acción individual que contemple as medidas que se deben pór en práctica se se quere lograr unha mellora no servizo.

A Cámara, implicada xunto con outros organismos na promoción e desenvolvemento turístico de Ferrol, Eume e Ortegá, considera que os profesionais do sector teñen que ser os principais embaixadores do destino a través da atención que prestan nos seus respectivos establecementos, de aí a necesidade de desenvolver accións formativas orientadas a este obxectivo.

Ademais, o departamento de formación da entidade organiza outro curso dirixido aos establecementos de hostalería —pero tamén a outras empresas do sector alimentario— para dar a coñecer que obrigacións legais han de cumprir a fin de asegurar a inocuidade dos alimentos.

Esta acción formativa, que se desenvolverá os días 16, 17 e 18 de novembro, tratará sobre os requisitos e condicións das instalacións, dos alimentos e da súa manipulación, así como sobre os sistemas de autocontrol existentes, como a Análise de Perigos e Puntos de Control Críticos (APPCC).

As persoas interesadas en coñecer as condicións de participación para estes cursos poden dirixirse ao departamento de formación da Cámara (Tel. 981 333 165) ou consultar a través de la medición de las percepciones de los clientes información na súa web ([www.camaraferrol.org](http://www.camaraferrol.org))

