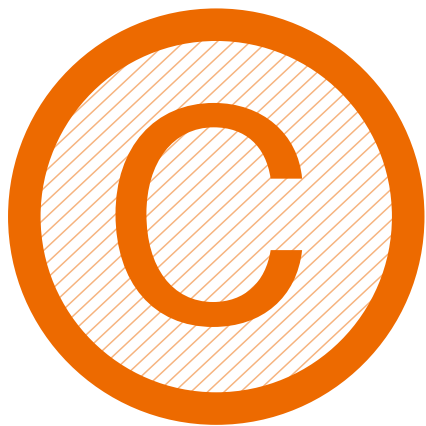




FEDERACIÓ DE MUNICIPIS
DE CATALUNYA

**26 i 28
novembre/07
Barcelona**

Durada

8 hores

Horari

De 10.00 a 14.00 hores

Destinataris

Professionals de l'Administració pública en l'àmbit (tècnics, gestors, regidors...) que hi estiguin relacionats.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia 19 de novembre del 2007. La inscripció és gratuïta i el nombre de places està limitat.

Per a la selecció es tindrà en compte la cobertura territorial, afavorint la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible, i l'ordre de recepció d'aquestes.

La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: **www.fmc.cat**

Certificat

Es lliurarà un certificat a qui acrediti l'assistència a un 80% de les hores lectives.

Lloc de realització

Fundació UPC

Edifici Vèrtex

Plaça Eusebi Güell, 6

08034 Barcelona

Sistemes de qualitat i oficines de turisme

Presentació

En moltes ocasions les oficines de turisme són un dels primers contactes que té el visitant amb la destinació, bé sigui de forma personal o a través del correu electrònic o el telèfon. El desconeixement que en ocasions té el turista, la seva incertesa i l'interès per no perdre el temps i poder gaudir d'una jornada divertida i interessant, fa que el servei d'acollida i informació turística sigui fonamental en l'experiència turística del nostre visitant. Conèixer les seves necessitats i hàbits, les seves expectatives dels serveis i les deficiències existents ens ajudarà, si més no, a iniciar el camí de la millora contínua i, per tant, de la qualitat dels serveis prestats. Iniciarem el camí cap a un sistema normalitzat de qualitat que ens ajudarà a ser més eficaços en la gestió, a incrementar la satisfacció del nostre visitant i, en definitiva, a potenciar la promoció de la nostra localitat com a destinació de qualitat.

Durant aquests dos dies podrem conèixer què vol dir exactament la qualitat i com podrem millorar el nostre servei. A més, coneixerem l'experiència d'una oficina de turisme en el procés d'implantació d'un sistema de qualitat.

Programa

1. Els serveis claus de les oficines de turisme. Els moments de la veritat

2. En la recerca de la satisfacció del nostre client

- Dimensions de la qualitat del servei
- La qualitat percebuda i les expectatives
- Detecció de deficiències en la qualitat de servei
- Cercant la millora de la qualitat

3. Sistemes de qualitat. Elements essencials

- Normalització
- Acreditació
- Certificació

4. El Sistema Integral de Qualitat Turística en destinacions (SICTED).

- Subsectors amb Normes de qualitat i subsectors amb Bones pràctiques
- Beneficis de la implantació i compromisos per a l'organització

5. Autoavaluació de bones pràctiques en les oficines de turisme. L'experiència d'implantació del sistema de qualitat en l'oficina de turisme del Consorci de turisme del Cardener

Docents

Vanessa Mas, diplomada en Turisme i en Publicitat i Relacions Públiques. Gerent del Consorci de Turisme del Cardener (Sant Martí de Torroella). Entre d'altres responsabilitats, treballa en la implantació de les normes de la Q' de qualitat de l'ICTE.

Olga Villacampa, llicenciada en Psicologia per la Universitat de Barcelona. Consultora en màrqueting i comunicació turística i mediambiental. Directora i sòcia fundadora de Noema Consulting. Exdirectora de la consultoria turística ATI markefin. Coautora del llibre Màrqueting turístic (Eumo-Editorial), traduït al castellà per Octaedro.

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

Fundació Politècnica de Catalunya

