

# *tema 1*

## **Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos**



- ▶ **Presentación de servicios turísticos:** características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros
- ▶ **Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos**
- ▶ **Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico**
- ▶ **Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos**
- ▶ **Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero**
- ▶ **Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero**

---

#### **OBJETIVOS:**

- Conocer los diferentes productos y servicios que se comercializan en el sector turístico.
- Manejar cantidades, precios, formas de pago.
- Conocer los principales servicios post-venta.
- Ser capaz de realizar y gestionar una reserva, atendiendo al cliente de forma adecuada.
- Conocer los diferentes documentos utilizados en la comercialización de servicios turísticos, ser capaz de cumplimentarlos y emitirlos en inglés.
- Conocer el vocabulario utilizado en las negociaciones con proveedores y profesionales del turismo.
- Ser capaz de gestionar una reserva de habitación, ofreciendo al cliente la opción más adecuada a sus necesidades, así como de otro tipo de servicios ofertados por el hotel.
- Conocer y cumplimentar los documentos utilizados en gestión hotelera y de reservas.

# 1. PRESENTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS: CARACTERÍSTICAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS, MEDIDAS, CANTIDADES, SERVICIOS AÑADIDOS, CONDICIONES DE PAGO Y SERVICIOS POSTVENTA, ENTRE OTROS

Para el profesional que trabaja en turismo es primordial el poder ofrecer al cliente una información detallada y precisa de los servicios que se ofrecen, para ello es necesario conocer la terminología y el léxico adecuado que describa los mismos. En esta unidad veremos la forma adecuada de presentar nuestros productos y servicios en inglés, así como dar al cliente información precisa sobre los distintos tipos de alojamiento, transporte y servicios. También veremos cómo aconsejarle de forma efectiva realizando comparaciones y expresando nuestra opinión sobre la opción más conveniente para el cliente.

## 1.1 Presentation of touristic services

Cuando hablamos de servicios turísticos nos referimos a todos aquellos que se pueden ofrecer al cliente, desde gestionar una reserva hasta ocuparse de los servicios post venta. En el siguiente texto introductorio se presentan varios servicios turísticos. Léelo con atención.

### Reading:

What are touristic services?

When you are planning your holidays, there are several things to take into account. First, your destination must be clear, and then, you must think how to get there. If you are travelling overseas it is obvious that the most comfortable way of travelling is by air. Flight has become nowadays as the most usual mean of transport, but you can also consider other options as the train (high speed trains), cruises or also by road, if possible, by coach or in your own car.

Once you have decided your destination there are several options for your accommodation: Hotels (from Luxury hotels, boutique to B&B) or renting an apartment. Moreover, you can choose among great varieties of campsites which nowadays offer a most comfortable accommodation in bungalows.

Also, you must consider how to transfer from airport or station to your accommodation, you can always rent a car, hire the transfer in your travel agency or take a taxi.

When you are finally in your destination, there is another thing to consider, what could you do there? Is there anything interesting to do or see in the city? Would you like to do some sightseeing or you would rather stay in and relax?

How can you do that without getting crazy? professionals on tourism are always available to offer you the best of the options and make your holidays perfect!

## A. Transports

Vamos a dividir los métodos de transporte en cuatro tipos

|             |  |
|-------------|--|
| <b>Road</b> | Sport car, estate car, bus, coach, tram, van, lorry  |
| <b>Rail</b> | Passenger train, freight train, local train, express |
| <b>Sea</b>  | Yacht, liner, ferry, trawler, cruise                 |
| <b>Air</b>  | Aeroplane, jet, helicopter, aircraft                 |



## B. Accomodation

Aquí tenemos diferentes lugares donde podemos alojarnos en vacaciones:

- Youth Hostels. Alojamiento económico con múltiples camas por habitación.
- Bed & Breakfast. Hostales sin servicio de restaurante, solo ofrecen alojamiento y desayuno.
- Boutique Hotels. Hoteles pequeños, con atención personalizada. No pertenecen a cadenas hoteleras.
- Luxury Hotels. Hoteles de lujo, el equivalente a un 5\*.

- Touristic Hotels. Hoteles situados en destinos turísticos, usualmente céntricos.
- Campsites. Lugar donde puedes instalar la tienda de campaña o la caravana.
- Self-Catering flat. Apartamento que alquilas en el que cocinas tu mismo.

### C. Hotel facilities

Se conoce como “facilities” a todos los servicios que ofrecen los hoteles, entre los más comunes podemos encontrar:

- Parking- Aparcamiento
- Telephone in bedroom- Teléfono en la habitación
- Central heating - Calefacción central
- Conference room - Sala de conferencias
- Mini bar in bedrooms- Mini bar en la habitación
- Swimming-pool- Piscina
- Recreation/games room- Sala recreativa/ de juegos
- Laundry service- Servicio de lavandería
- Valet service- Servicio de aparcacoches
- Solarium - Solario
- Night porter - Portero nocturno
- Golf course - Campo de golf
- Air conditioning- Aire acondicionado

#### Ejemplos:

1. ¿Cuál de estas facilities se pueden encontrar en un youth hostel? ¿y en una boutique hotel?

Respuesta:

Youth hostel: central heating, recreation room, air conditioning.

Boutique hotel: todas, excepto golf course y en algunas ocasiones swimming pool ubicados en edificios pequeños y singulares.

2. ¿Cuáles de las siguientes se encuentran en la habitación y cuales pertenecen al hotel?

Respuesta:

Room: telephone, heating, minibar, air conditioning.

Hotel: parking, conference room, swimming pool, recreation games room, night porter, solarium, golf course.

## 1.2 Characteristics of products and services

### A. Grammar. Adjectives, comparatives and superlatives

El uso de adjetivos comparativos y superlativos es muy común en inglés, tanto en lenguaje oral como escrito, para describir productos, lugares, situaciones, etc. Veamos algunos ejemplos:

- I'd prefer a cheapest flight- *Preferiría un vuelo más barato.*
- It's the most expensive hotel in which I've stayed- *Es el hotel más caro en el que he estado.*

#### a. Comparatives

Veamos a continuación la estructura de los comparativos en inglés.

- Los adjetivos de una sola sílaba (ej., cheap, near, small). Forman el comparativo añadiendo el sufijo –er al adjetivo.
- Cuando el adjetivo tiene más de dos sílabas (ej., beautiful, expensive) el comparativo se forma añadiendo more + adjetivo.
- Los adjetivos de dos sílabas que terminan en –y siguen la primera regla, transformando la “y” en “i” (ej, happy-happier).
- Después de los comparativos siempre utilizamos than.

#### Ejemplo:

This hotel is cheaper than the one we stayed last year. *Este hotel es más barato que en el que estuvimos el año pasado.*

Otros adjetivos comunes forman el comparativo de forma irregular:

- Good- better- *Bien/mejor que*
- Bad- worse- *Malo/ peor que*
- Far- further- *Lejano/ más lejano*

## b. Superlatives

Al igual que en los comparativos dividimos los adjetivos entre cortos y largos. En los cortos (monosílabos) se añade el sufijo **-est** al adjetivo, en los largos (bisílabos, trisílabos y polisílabos) se añade **the most** delante del adjetivo.

### Ejemplos:

- This is the cheapest hotel in which I've stayed. *Este es el hotel más barato en el que he estado.*
- Marsellaise hotel is the most comfortable in Paris. *El hotel Marsellaise es el más comfortable de París.*

Igualmente contamos con adjetivos irregulares:

- Good- The best                      Bueno/ El mejor
- Bad- The Worst                      Malo/ El peor
- Far- The furthest                      Lejos/ El más lejano

## c. "as...as" comparatives of equality

Los comparativos de igualdad expresan la misma condición entre dos sustantivos. Se forman de la siguiente manera: "as+adjetivo+as".

### Ejemplo:

This room is as big as the other one. *Esta habitación es tan grande como la otra.*

Para la forma en negativo también se puede utilizar la estructura "not so+adjetivo+as"

### Ejemplo:

This hotel is not as/so comfortable as the other one. *Este hotel no es tan cómodo como el otro.*

## B. Interpretation of measures

- Weight measures

En el sistema métrico inglés el peso se mide en "ounces" (onzas), "pounds" (libras) and tons (toneladas) siendo la equivalencia la siguiente:

16 ounces (oz) = 1 pound (lb)

2000 lb = 1 ton

A continuación, presentamos las equivalencias con nuestro sistema.

| Length measurements      |             |          |
|--------------------------|-------------|----------|
| 1 inch (pulgada)         | 2.54 cm     |          |
| 1 foot (pie)             | 12 inches   | 30.48 cm |
| 1 yard (yarda)           | 3 feet      | 91.44 cm |
| 1 fathom (braza)         | 2 yards =   | 1.829 m  |
| 1 mile (milla terrestre) | 880 yards = | 1.609 m  |
| 1 knot (milla náutica)   | 1.852 m     |          |

| Capacity measurements        |         |
|------------------------------|---------|
| Pint (pinta) (Great Britain) | 0.568 l |
| Pint (USA)                   | 0.473 l |
| Barrel (barril)              | 159 l   |

Otras medidas muy utilizadas en cocina son las siguientes:

| Cups (tazas) |        | For Solids |                                       |
|--------------|--------|------------|---------------------------------------|
| 1 cup:       | 250 ml | 1 cup:     | 150 gr (one cup of flour for example) |
| ½ cup        | 125 ml | ½ cup      | 75 gr                                 |
| ⅓ cup        | 80 ml  |            |                                       |
| ¼ cup        | 60 ml  |            |                                       |



| TABLESPOON (Cuchara sopera) and TEASPOON (Cuchara de postre) |         |
|--|---------|
| 1 Tablespoon   | 15 ml   |
| 1 Teaspoon   | 5 ml    |
| ½ Teaspoon   | 2,5 ml  |
| ¼ Teaspoon   | 1,25 ml |

Otras medidas:

- A pinch- Una pizca. E.g. Add a pinch of salt to the salad. *Añade una pizca de sal a la ensalada*
- A Little/ a bit- Un poquito. Add a little sugar. *Añade un poquito de azúcar*
- A handful of- *Un puñado de*
- A piece of- *Un trozo de*
- A slice of- *Una rebanada/rodaja de*
- A rasher of- *Una loncha de*
- A bunch of- *Un manojo de*. E.g. a bunch of parsley

### Toma nota

Las medidas más utilizadas y que debemos conocer y manejar son:  
 Ounce = 28.3 g  
 Pound = 454 g

## C. Quantity

The most usual way to express quantity in English is the use of Quantifiers.

### - Some/ Any

We use **some** with countable nouns in Plural and for uncountable nouns.

E.g. I need **some** brochures for my customers. Necesitamos algunos folletos para nuestros clientes.

We would like **some** information about your products. Desearíamos (alguna) información sobre sus productos.

We use **any** with countable and uncountable nouns in negative and interrogative sentences.



I didn't buy **any** product from the catalogue.

Did the customer send **any** order?

- **How much/ How many**

We use **How much for** uncountable nouns.

e.g. **How much** does it cost?

**How many** is used for countable nouns.

**How many** samples do you need?

- **A lot of/ Many/ Much**

We use **A lot of** in affirmative sentences, with countable and uncountable nouns.

We have got **a lot of** orders this months.

They gave us **a lot of** information.

**Many** is used in interrogative and negative sentences, with countable nouns.

**Much** is used in negative and interrogative sentences, with uncountable nouns.

We didn't get **much** information about the company.

Did you have **much** time to finish the project?

- **Little/A little- Few/ A Few**

**Little** is used with uncountable nouns; the meaning in Spanish would be "poco" as "not enough".

e.g. I have little time to finish the project. Tengo poco tiempo para terminar el proyecto (no es suficiente).

**A Little** is also used with uncountable nouns, the meaning is “un poco” as “enough”.

e.g. I have a little time to finish the project. Tengo un poco de tiempo para terminar el proyecto.

**Few** is used with countable nouns, the meaning is “pocos” as not enough.

I have received **few** orders this month. He recibido pocos pedidos este mes (connotación negativa).

**A Few** is used with countable nouns the meaning is “unos cuantos”.

I have received **a few** orders this month. He recibido unos cuantos pedidos este mes (connotación positiva).

### 1.3 Expressing likes and dislikes

Presta atención a continuación a las estructuras más habituales para expresar gusto o disgusto por algo:

- I like- *Me gusta*
- I don't mind- *No me importa*
- I love- *Me encanta*
- I dislike- *No me gusta*
- I enjoy- *Disfruto con*
- I can't stand- *No puedo soportar*
- I'm keen/ I'm not too keen- *Me gusta, soy aficionado*
- I hate- *Odio*
- I'm fond of- *Me gusta, me agrada*