

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



Talleres sobre Turismo de Compras

**Atención específica al  
cliente internacional.  
Tax Free y otros**

10 de noviembre de 2016



UNIÓN EUROPEA



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

**Objetivos generales:** La capacitación es uno de los pilares fundamentales en la mejora de la competitividad y eficiencia del pequeño comercio. La generación de un empleo de calidad, profesional y competitivo es posible si se dota al empresario de los conocimientos y las herramientas necesarias para poner en práctica su negocio.

**Objetivos específicos:** Conocer cómo satisfacer las necesidades del cliente internacional y cuáles son sus expectativas en el destino local, es tarea difícil. Además del **idioma** sabemos que pesan **factores culturales** que conviene conocer para mejorar su experiencia de compra. Contaremos con algunos consejos que nos ayudarán a comprender cómo esperan ser atendidos, qué servicios demandan y opciones al alcance para gestionarlos, en particular cómo funciona el **Tax Free**.

**Dirigido a:**

Autónomos, microempresas, pymes y emprendedores del sector comercial

**Plazas:**

Limitadas, previa inscripción.

**Precio:**

Gratuito.

**Lugar de celebración:**

Cámara de Comercio. C/Santa Ángela de la Cruz 1- Huelva.

**Fecha:**

10 de noviembre de 2016

**Horario:**

De 14 :15 a 18:15

**Profesorado:**

Gladys Méndez Naylor. Profesora de Inglés y Guía Turístico  
Eva Melantuche. Consultora. Alianza Soluciones

**Programa:**

**14:15 Bienvenida y presentación**

**14:30 Bloque 1 El turista de compras en nuestro destino**

Experiencias recientes: los cruceristas  
El idioma ¿una barrera?  
Consejos clave a tener en cuenta en el establecimiento  
Servicios más valorados por los turistas

**16:00 Bloque 2. Gestión eficaz del Tax Free**

Qué es el Tax Free y a qué impuestos se aplica  
Beneficios del Tax Free  
Requisitos de los establecimientos y de los consumidores  
Cómo tienen que gestionar el Tax Free los comercios  
Qué pasos tienen que seguir los turistas para obtener el reembolso

**18:00 Otros servicios y recomendaciones finales**



UNIÓN EUROPEA

