

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

SKU: EVOL-4910-VNO-A | Categorías: [HOSTELERÍA, RESTAURACIÓN Y TURISMO](#), [Hoteles](#)

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [50](#)

Acreditado por Universidad [SI](#)

Créditos ECTS [2](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Objetivos

- Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

Contenidos

UD1. La Comunicación Aplicada a la Hostelería y al Turismo.

- 1.1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
- 1.2. Asociación de técnicas de comunicación con tipo de demanda más habituales.
- 1.3. Resolución de problemas de comunicación.
- 1.4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

UD2. Atención al Cliente en Hostelería y Turismo.

- 2.1. La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes.
- 2.2. El tratamiento de situaciones difíciles.
- 2.3. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
- 2.4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

