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

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo

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.

Tal vez te interese este curso: Recepción y Atención al Cliente en Alojamientos Propios de Entornos Rurales

O quizá este otro: Atención telefónica en inglés

Síguenos en: Instagram