HOTA005PO RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

SKU: EVOL-4992-iNO-B | **Categorías:** HOSTELERÍA, RESTAURACIÓN Y TURISMO, Hoteles

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas	65
Acreditado por Universidad	NO
Créditos ECTS	0
Más información	CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Objetivos

Este Curso HOTA005PO RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Hostelería y turismo. Con este CURSO HOTA005PO RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y realizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y una atención satisfactoria hacia el cliente.

Contenidos

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.
4. Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada.
5. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIOS PRESTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes: Identificación y diseño de documentación. Operaciones con moneda extranjera.
2. Análisis del servicio de noche en la recepción.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS Y PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO APLICADOS

1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
2. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados. Cierre diario.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN APLICADA AL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

1. Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.
2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
3. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.
4. Resolución de problemas de comunicación.
5. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.
6. Solicitud de información desde la recepción, utilizando las distintas vías posibles.
7. El producto turístico del entorno: análisis y explicación de los recursos, servicios e infraestructuras que tienen que ver con el producto turístico.
8. Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con servicios y productos turísticos de diferentes entornos.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
2. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
3. Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EVENTOS Y PROTOCOLO

1. Descripción del origen, clases, utilidad y usos sociales del protocolo.
2. Identificación de los diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.
3. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
4. Análisis de técnicas de protocolo y presentación personal.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UNA EMPRESA DE ALOJAMIENTO

1. Bar; comedor, cocina; office.
2. Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines.
3. Instalaciones auxiliares.
4. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.