

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE. HOTA005PO

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

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas <u>65</u>

Más información

CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE

PROFESIONALIDAD

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

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

- 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.



Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

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.

