TÉCNICO PROFESIONAL EN RECEPCIONISTA - CONSERJE

SKU: EVOL-5211-iNO-B | **Categorías:** HOSTELERÍA, RESTAURACIÓN Y TURISMO, Hoteles

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 300

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Técnico Profesional en Recepcionista - Conserje

Objetivos

Este curso de Técnico Profesional en Recepcionista - Conserje le ofrece una formación superior en técnicas de recepción y conserjería, así como a la recepción y tratamiento de distintos tipos de llamadas y de clientes de lengua inglesa en el ámbito profesional.

Contenidos

MÓDULO 1. RECEPCIONISTA-CONSERJE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO TURISTICO Y LA DISTRIBUCIÓN TURISTICA

1. Producto y Características del producto
2. La oferta y la demanda del turismo en España
3. La distribución turística
4. Las centrales de reservas
5. Los Sistemas Globales de Distribución GDS
6. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional
7. Las motivaciones turísticas
8. La distribución del turismo en Internet

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA INTERMEDIACIÓN EN LA RESERVA Y VENTA DE ALOJAMIENTOS

1. Relaciones entre Agencias de Viajes y empresas de alojamiento
2. Fuentes informativas de la venta de alojamiento
3. Las reservas directas e indirectas

4. Las tarifas y sus condiciones de aplicación
5. Las cadenas hoteleras y las centrales de reserva
6. Los Tour Operadores

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DEPARTAMENTO DE MOSTRADOR

1. Funciones en el mostrador
2. La plantilla de la recepción. Distribución de horarios
3. Relaciones Interdepartamentales
4. El Rack de Habitaciones
5. El ciclo del cliente
6. El chek in
7. Protocolos de administración de control y gestión
8. La gestión de grupos
9. El libro de Recepción
10. El chek out

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y CAJA II. OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y PAGOS

1. Operaciones básicas de cobro y pago
2. Descripción de medios de pago
3. Modelos de documentación de cobro y pago, convencionales o telemáticos
4. Cumplimiento de libros de caja y bancos
5. Impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos
6. Gestión de tesorería: Banca online
7. Aplicaciones informáticas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA

1. Organización y funciones
2. Documentación, Soportes de información
3. Personal de Conserjería

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN RECEPCIÓN

1. Pautas Generales
2. Recepción de visitas
3. El Teléfono
4. Proporcionar información
5. Entrevistas

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

1. Introducción. La calidad del servicio y Atención al Cliente
2. El Cliente

MÓDULO 2. INGLÉS PARA RECEPCIONISTA-CONSERJE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA RECEPCIÓN-CONSERJERÍA

1. Terminología específica en las relaciones con clientes
2. Saludos, prestaciones y fórmulas de cortesía habituales
3. Estilos, formal e informal
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes
5. Ejemplos de atención al cliente y resolución de reclamaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DAR INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS

1. Comunicación entre centros de información turística
2. Proveedores de servicios, precios y tarifas
3. Informar sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas y posibilidades de ocio
4. Informar sobre recursos naturales de la zona y actividades deportivas
5. Informar sobre la protección medioambiental
6. Evaluación de la satisfacción del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS

1. Los servicios turísticos
2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos
3. Billetes, bonos y otros documentos turísticos
4. Negociación con proveedores de servicios turísticos
5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero
6. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero