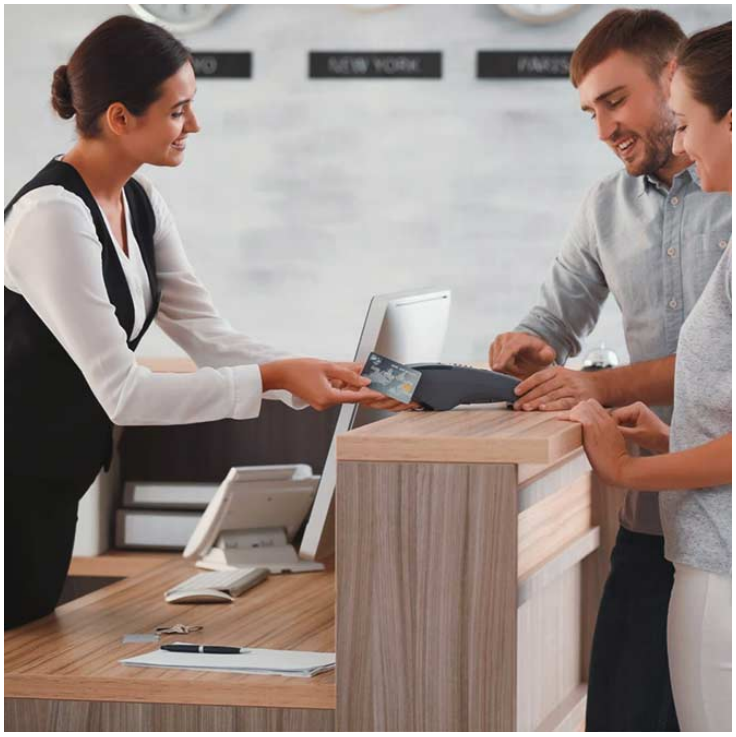
Recepción y Atención al Cliente en Establecimientos de Alojamiento (65 horas)



Categoría: Hostelería, turismo y juegos de azar

Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/recepcion-y-atencion-al-cliente-en-establecimientos-de-alojamiento-65-horas/

Objetivo

Con el Curso de **Recepción y Atención al Cliente** de **65 horas** adquirirás los conocimientos necesarios para cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, no lo dudes más y solicita información sobre este curso.

Descripción

EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

1.1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.

1.2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.

1.3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.

1.4. 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.

1.5. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

2.1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes: Identificación y diseño de documentación. Operaciones con moneda extranjera.

2.2. Análisis del servicio de noche en la recepción.

TÉCNICAS Y PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO APLICADOS

3.1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.

3.2. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados. Cierre diario.

COMUNICACIÓN APLICADA AL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

4.1. Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.

4.2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.

4.3. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.

4.4. Resolución de problemas de comunicación.

4.5. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

4.6. Solicitud de información desde la recepción, utilizando las distintas vías posibles.

4.7. El producto turístico del entorno: análisis y explicación de los recursos, servicios e infraestructuras que tienen que ver con el producto turístico.

4.8. Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con servicios y productos turísticos de diferentes entornos.

ATENCIÓN AL CLIENTE

5.1. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.

5.2. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
5.3. Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.

EVENTOS Y PROTOCOLO

6.1. Descripción del origen, clases, utilidad y usos sociales del protocolo.
6.2. Identificación de los diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.
6.3. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
6.4. Análisis de técnicas de protocolo y presentación personal.

INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UNA EMPRESA DE ALOJAMIENTO

7.1. Bar; comedor, cocina; office.
7.2. Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines.
7.3. Instalaciones auxiliares.
7.4. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.

Información adicional

- Online: Si
- Tipo: Técnico profesional
- Horas: 65
- Unidades: 7