



## Recepción y atención al cliente en establecimientos de alojamiento



Teleformación



65 Horas



100%

Subvencionado

En este **curso gratis de Recepción y atención al cliente en establecimientos de alojamiento**, veremos como realizar la prestación inicial del servicio en establecimientos hosteleros y de restauración.

*“Learn different, learn with us.”*



Realizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y una atención satisfactoria hacia el cliente.



## Contenidos (HOTA005PO):

### 1. 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.

### 2. 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.

### 3. 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.

### 4. 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.



## 5. 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.

## 6. 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.



## Requisitos para realizar el Curso

El curso está 100% subvencionado (**gratuito**) para **trabajadores por cuenta propia (autónomos)** o **trabajadores por cuenta ajena** de los sectores:

- Hostelería, Agencias de viajes, Alquiler de vehículos con y sin conductor, Transporte de viajeros por carretera, Transporte aéreo, Empresas organizadoras del juego del Bingo, Elaboradores de productos cocinados para su venta a domicilio.

También pueden realizar este curso los trabajadores que se encuentren **afectados por un ERTE** en vigor.

Este curso pertenece a la convocatoria de formación Nacional 2021.

Realizando con éxito el curso, conseguirás un **diploma acreditativo** de la realización del curso.

**¡Contacta con nosotros y te informaremos!**



910 10 10 80



662 51 66 65



[hola@miscursosyformacion.com](mailto:hola@miscursosyformacion.com)

