

Programa formativo

HOSTELERÍA Y TURISMO



Recepción y atención al cliente en establecimientos de alojamiento. HOTA005PO

Duración: 65 horas



Grupo Glorieta

Grupo Glorieta garantiza toda la formación impartida y la gestión de bonificaciones que realiza como entidad organizadora.

Objetivos

- Analizar la organización y funciones más frecuentes de los departamentos de recepción, justificando estructuras organizativas adecuadas a cada tipo de establecimiento.
- Analizar los procesos propios del departamento de recepción y aplicar los procedimientos idóneos para la correcta prestación y control de los servicios que le son inherentes.
- Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización.
- Aplicar técnicas y habilidades de comunicación de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.
- Aplicar técnicas y habilidades de atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.
- Aplicar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos.

Contenidos

1. El departamento de recepción

- 1.1. Introducción
- 1.2. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
- 1.3. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
- 1.4. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.
- 1.5. 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.
- 1.6. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.
- 1.7. Resumen

2. Servicios prestados por el departamento de recepción

- 2.1. Introducción
- 2.2. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes: Identificación y diseño de documentación. Operaciones con moneda extranjera.
- 2.3. Análisis del servicio de noche en la recepción.
- 2.4. Resumen

3. Técnicas y procesos de facturación y cobro aplicados

- 3.1. Introducción
- 3.2. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
- 3.3. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados. Cierre diario.
- 3.4. Resumen

4. Comunicación aplicada al servicio de alojamiento

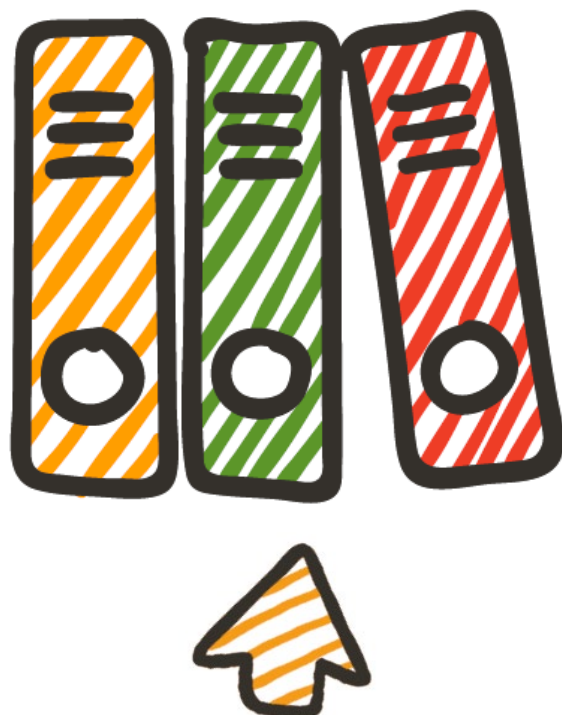
- 4.1. Introducción
- 4.2. Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.
- 4.3. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
- 4.4. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.
- 4.5. Resolución de problemas de comunicación.
- 4.6. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.
- 4.7. Solicitud de información desde la recepción, utilizando las distintas vías posibles.
- 4.8. El producto turístico del entorno: análisis y explicación de los recursos, servicios e infraestructuras que tienen que ver con el producto turístico.
- 4.9. Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con servicios y productos turísticos de diferentes entornos.
- 4.10. Resumen

5. Atención al cliente

- 5.1. Introducción
- 5.2. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
- 5.3. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- 5.4. Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.
- 5.5. Resumen

6. Eventos y protocolo

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



ACCESO AL CATÁLOGO GENERAL DE CURSOS

Para más información:



Grupo Glorieta

965 789 115

fcontinua@grupoglorieta.com

www.grupoglorieta.com