



## Comunicación y atención al cliente en 22

Sku: UF0042\_V2

Horas: 30

### OBJETIVOS

Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias,

### CONTENIDOS

Tema 1. La Comunicación Aplicada a la Hostelería y al Turismo. 1.1. La comunicación óptima en la atención al cliente 1.2. Asociación de técnicas de comunicación con tipo de demanda más habituales 1.3. Resolución de problemas de comunicación 1.4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática Tema 2. Atención al Cliente en 22. 2.1. La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes 2.2. El tratamiento de situaciones difíciles 2.3. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento 2.4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea