



HOTA005PO. Recepción y atención al cliente.

Sku: PMAI1054

Horas: 65

Formato: HTML

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

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. **7. 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.