



## **HOTA005PO. Recepción y atención al cliente en establecimientos de alojamiento.**

**Sku:** 40943IN

**Horas:** 65

**Formato:** HTML

### **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**

#### **UD1: El departamento de recepción.**

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

#### **UD2: Servicios prestados por el departamento de recepción.**

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

### **UD3: Técnicas y procesos de facturación y cobro aplicados.**

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

### **UD4: Comunicación aplicada al servicio de alojamiento.**

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

### **UD5: Atención al cliente.**

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

### **UD6: Eventos y protocolo.**

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

- Resumen.