



Recepción y atención al cliente. HOTA005PO

Sku: 631561N

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

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

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

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

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

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

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