HOTA0003. Recepción y atención al cliente en establecimientos de alojamiento

Sku: 72623IN

Horas: 65

OBJETIVOS

- Realizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y una atención satisfactoria hacia el cliente.
- Adquirir el conocimiento necesario para la realización del servicio de recepción de clientes en establecimientos de alojamiento.
- Aprender a realizar las funciones de la atención al cliente con el conocimiento de las diferentes técnicas según la tipología de cliente.
- 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

Comprensión acerca del departamento de recepción al cliente en establecimientos de alojamiento
Introducción
Interpretación de los objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
Compresión del 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.
Aplicación de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.
Resumen

Comprensión de los 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.
Comprobación del análisis del servicio de noche en la recepción.
Resumen

Aplicación de técnicas y procesos de facturación y cobro aplicados
Introducción
Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
Interpretación de las operaciones de facturación y cobro de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados.
Resumen

Comunicación aplicada al servicio de alojamiento
Introducción
Aplicación de técnicas de acogida y habilidades sociales de uso habitual en la recepción.
Comprensión del proceso de comunicación y sus barreras.
Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.
Resolución de problemas de comunicación.
Comprensión de las características de la comunicación telefónica y telemática.
Gestión de las solicitudes de información desde la recepción, utilizando las distintas vías posibles.
Comprensión del producto turístico del entorno: análisis y explicación de los recursos, servicios e infraestructuras que tienen que ver con el producto turístico.
Manipulación de planos, mapas y manuales relacionados con servicios y productos turísticos de diferentes entornos.
Resumen

Atención al cliente en establecimientos de alojamiento
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

Gestión de 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