

Jefe de recepción / manager



Sku: 1361ID

Horas: 50

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Comprender la estructura, funciones y relevancia estratégica del departamento de recepción dentro de la organización hotelera.
- Identificar las funciones, responsabilidades y competencias profesionales del jefe de recepción como figura clave en la operativa y liderazgo del equipo.
- Aplicar correctamente los procedimientos operativos relacionados con reservas, check-in, estancia y check-out de clientes.
- Gestionar la documentación administrativa, facturación, cierres de caja y procesos contables propios del área de recepción.
- Utilizar de manera eficiente los sistemas PMS hoteleros para la gestión de reservas, habitaciones, clientes y reportes operativos.
- Interpretar informes y métricas generadas por el PMS para apoyar la toma de decisiones y mejorar la rentabilidad del establecimiento.
- Desarrollar habilidades de comunicación verbal, escrita y telefónica orientadas a la excelencia en la atención al cliente.
- Aplicar técnicas de atención al cliente internacional considerando aspectos culturales, idiomáticos y de protocolo.
- Gestionar quejas, conflictos e incidencias mediante técnicas de resolución efectiva y atención orientada a la satisfacción del huésped.
- Implementar estrategias de fidelización, upselling y cross-selling que contribuyan a mejorar la experiencia del cliente y los resultados del hotel.
- Coordinar eficazmente la comunicación y operativa con otros departamentos del establecimiento hotelero.
- Actuar adecuadamente ante situaciones especiales, emergencias y gestión de crisis dentro del entorno hotelero.
- Planificar y supervisar turnos, tareas y desempeño del equipo de recepción mediante indicadores de rendimiento y herramientas de gestión.

CONTENIDOS

1. El Departamento de Recepción en el Contexto Hotelero

0. Introducción

1. La recepción como centro neurálgico del hotel
2. Tipología de establecimientos hoteleros y su influencia en recepción
3. Estructura organizativa del departamento: organigrama y jerarquía
4. Perfil profesional y competencias del jefe de recepción
5. El jefe de recepción como líder: funciones directivas y operativas
6. Gestión de Quejas, Conflictos y Reputación Online

2. Operativa Diaria: Procedimientos y Gestión Administrativa

0. Introducción

1. El ciclo del cliente: reserva, llegada, estancia y salida
2. Procedimientos de apertura, desarrollo y cierre de turno
3. Gestión de reservas: tipos, canales y tarifas
4. Check-in y check-out: protocolos, incidencias y casuísticas especiales
5. Documentación y registros administrativos de recepción
6. Gestión de caja, facturación y cierre contable

3. Introducción a los Sistemas PMS

0. Introducción

1. ¿Qué es un PMS? Concepto, evolución e importancia estratégica
2. 2 Principales PMS del mercado hotelero: Opera, Protel, Cloudbeds, entre otros
3. Estructura modular de un PMS: funcionalidades principales
4. Implementación y formación del equipo en el uso del sistema

4. Gestión Operativa con el PMS e Integración Tecnológica

0. Introducción

1. Gestión de reservas y disponibilidad en el sistema
2. Check-in y check-out: operativa en el PMS
3. Gestión de habitaciones y comunicación con housekeeping
4. Facturación, cargos y cierre de caja en el PMS
5. Informes y estadísticas: lectura, interpretación y toma de decisiones
6. Integración con channel managers y OTAs
7. Introducción al revenue management desde el PMS

5. Fundamentos de la Comunicación en el Entorno Hotelero

- 0. Introducción
- 1. La comunicación como herramienta de calidad de servicio
- 2. Comunicación verbal, no verbal y paraverbal en recepción
- 3. Escucha activa, empatía y orientación al cliente
- 4. Barreras comunicativas y cómo superarlas

6. Canales, Protocolos y Atención Internacional

- 0. Introducción
- 1. Atención presencial: estándares, protocolos y lenguaje adecuado
- 2. Comunicación telefónica: técnicas y protocolo en recepción
- 3. Comunicación escrita: email, mensajería y redes sociales
- 4. Atención al cliente internacional: adaptación cultural e idiomática
- 5. La experiencia del cliente: los momentos de la verdad en hotelería

7. Gestión de Quejas, Conflictos y Reputación Online

- 0. Introducción
- 1. La queja como oportunidad de mejora en el servicio
- 2. Tipología de quejas y perfiles de clientes difíciles
- 3. Protocolo de recepción, atención y resolución de quejas
- 4. Técnicas de desescalada y gestión emocional
- 5. Reputación online: gestión de reseñas en OTAs, Google y TripAdvisor

8. Fidelización, Calidad de Servicio y Métricas de Satisfacción

- 0. Introducción
- 1. Programas de fidelización hotelera: tipos y gestión desde recepción
- 2. Upselling y cross-selling como estrategia de servicio y revenue
- 3. Métricas de satisfacción del cliente: NPS, CSAT y encuestas post-estancia
- 4. Estándares y certificaciones de calidad en hotelería

9. Comunicación y Trabajo Interdepartamental

0. Introducción

1. La recepción como eje de coordinación del hotel
2. Coordinación con housekeeping: estado de habitaciones e incidencias
3. Relación con mantenimiento: gestión de averías y solicitudes
4. Coordinación con alimentos y bebidas: restaurante, bar y roomservice
5. Herramientas y canales de comunicación interna en el hotel

10. Gestión de Situaciones Especiales y Dirección del Equipo

0. Introducción

1. Gestión de grupos, congresos y eventos en el hotel
2. Atención a clientes VIP y huéspedes con necesidades especiales
3. Protocolos de emergencia, seguridad y gestión de crisis
4. Planificación de turnos, cuadrantes y gestión del equipo de recepción
5. Indicadores de rendimiento (KPIs) del departamento