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 revenuemanagement 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