Recepción y atención al cliente

Aula Virtual

65 Horas

100%
Subvencionado

Con este **curso gratuito de Recepción y atención al cliente,** 100% subvencionado por la **Comunidad de Madrid,** conocerás las tareas y funciones relativas a la recepción y atención al cliente dirigidas al sector Hostelería y te prepararás para poder prestar el servicio de recepcionista en hoteles.

"Learn different, learn with us."

Realizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y una atención satisfactoria hacia el cliente.

Contenidos (HOTA005PO):

1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN
   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.
2. SERVICIOS PRESTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN
   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.
3. TÉCNICAS Y PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO APLICADOS
   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.
4. COMUNICACIÓN APLICADA AL SERVICIO DE ALOJAMIENTO
   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.
5. ATENCIÓN AL CLIENTE
   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.
6. EVENTOS Y PROTOCOLO
   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.

7. INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UNA EMPRESA DE ALOJAMIENTO
   Bar; comedor, cocina; office. Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines. Instalaciones auxiliares. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.

Requisitos para realizar el Curso

El curso está 100% subvencionado (**gratuito**) para **trabajadores por cuenta propia (autónomos)** o **trabajadores por cuenta ajena** de la **Comunidad de Madrid** de los sectores:

- Hostelería, Agencias de viajes, Empresas de Bingo, Parque temáticos, Actividades Recreativas, Casinos y Empresas elaboradoras de productos cocinados.
- Economía social: cooperativas, fundaciones, sociedades laborales, etc.

No se admiten desempleados.

Realizando con éxito el curso, conseguirás un **diploma acreditativo** de la realización del curso.

¡Contacta con nosotros y te informaremos!

955 10 01 25 627 85 76 96 hola@miscursosyformacion.com