

Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo



Área: HOSTELERIA Y TURISMO

Modalidad: Teleformación

Duración: 30 h

Precio: 15.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

CONTENIDOS

1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo

####

1.1. La comunicación óptima en la atención al cliente.

####

1.1.1. Barreras que dificultan la comunicación.

####

1.1.2. Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.

####

1.1.3. El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.

####

1.1.4. El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.

####

1.1.5. Actitudes ante las situaciones difíciles:

####

1.1.6. Autocontrol.

####

1.1.7. Empatía.

####

1.1.8. Asertividad.

####

1.1.9. Ejercicios y casos prácticos.

####

1.2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales

####

1.3. Resolución de problemas de comunicación

####

1.4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

####

2. Atención al cliente en hostelería y turismo

####

2.1. Clasificación de clientes

####

2.1.1. Tipologías de personalidad

####

2.1.2. Tipologías de actitudes

####

2.1.3. Acercamiento integrado

####

2.1.4. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.

####

2.2. La atención personalizada

####

2.2.1. Servicio al cliente

####

2.2.2. Orientación al cliente

####

2.2.3. Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.

####

2.3. El tratamiento de situaciones difíciles.

####

2.3.1. La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.

####

2.3.2. Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.

####

2.3.3. Tipología de reclamaciones.

####

2.3.4. Actitud frente a las quejas o reclamaciones.

####

2.3.5. Tratamiento de las reclamaciones.

####

2.4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.