Recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

Área: HOSTELERIA Y TURISMO
Modalidad: Teleformación
Duración: 90 h
Precio: 45.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

MF1043_2

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. Recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

####

2.1. Departamento de recepción.

####

2.1.1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.

####

2.1.2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.

####

2.1.3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.

####

2.2. Prestación de servicios de recepción.

####

2.2.1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:

####

2.2.1.1. Identificación y diseño de documentación.

####

2.2.1.2. Operaciones con moneda extranjera.

####

2.2.2. Análisis del servicio de noche en la recepción.

####

2.2.3. 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.

####

2.2.4. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

####

3. Gestión de reservas en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

####

3.1. Aspectos generales:

####

3.1.1. Tratamiento y análisis del estado de las reservas.

####

3.1.2. Procedimiento de confirmación, modificación y cancelación de reservas.

####

3.1.3. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de reservas.

####

3.1.4. Emisión de informes o listados. La «roomig list»

####

3.1.5. Legislación sobre reservas. La figura del «Overbookig».

####

3.2. Técnicas de venta en las reservas

####

3.2.1. Tratamiento en el contacto inicial.

####

3.2.2. Sondeo de las necesidades del cliente.

####

3.2.3. Argumentación para exponer el producto de forma efectiva. En función de las motivaciones del cliente.

####

3.2.4. Cómo superar la resistencia del cliente.

####

3.2.5. El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente.

####

3.2.6. La venta personalizada.

####

4. Gestión de la información en el departamento de recepción.

####

4.1. Circuitos internos.

####

4.1.1. Verificación de la legalidad e idoneidad de documentos propios de la recepción.

####

4.1.2. Formalización y diseño de documentación específica del departamento de recepción.

####

4.1.3. Realización de previsiones de ocupación mediante aplicaciones informáticas.

####

4.1.4. Obtención del estado de las cuentas de los clientes mediante aplicaciones informáticas

####

4.2. Circuitos externos.

####

4.2.1. Elaboración de informes para la tramitación y gestión de reclamaciones de clientes.

####

4.2.2. Introducción y registro de datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.

####

4.2.3. Solicitud de documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la legislación vigente.

####

####

4.3. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.

####

4.3.1. Obtención, archivo y difusión de la información generada.

####

4.3.2. Realización de plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas.

####

5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento.

####

5.1. Medios de pago y sus formas de aplicación.

####

5.2. Operaciones de facturación y cobro de servicios a clientes (tanto contado como crédito) por procedimientos manuales e informatizados.

####

5.3. Cierre diario.

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.