

## RECEPCION Y ATENCION AL CLIENTE

**Inicio** 16/04/18 **Fin** 28/05/18 **Horas** 65 **Días /Horario** L-X-V 16:00 a 19:30

**Lugar** Zubieta 54, bajo 20007 DONOSTIA

**Precio** **100% Subvencionado**

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

- Contenidos**
1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN
    - 1.1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
    - 1.2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
    - 1.3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.
    - 1.4. 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.
    - 1.5. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.
  2. SERVICIOS PRESTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN
    - 2.1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes: Identificación y diseño de documentación. Operaciones con moneda extranjera.
    - 2.2. Análisis del servicio de noche en la recepción.
  3. TÉCNICAS Y PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO APLICADOS
    - 3.1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
    - 3.2. 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
    - 4.1. Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.
    - 4.2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
    - 4.3. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.
    - 4.4. Resolución de problemas de comunicación.
    - 4.5. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.
    - 4.6. Solicitud de información desde la recepción, utilizando las distintas vías posibles.
    - 4.7. El producto turístico del entorno: análisis y explicación de los recursos, servicios e infraestructuras que tienen que ver con el producto turístico.
    - 4.8. Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con servicios y productos turísticos de diferentes entornos.
  5. ATENCIÓN AL CLIENTE
    - 5.1. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
    - 5.2. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
    - 5.3. Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.

## 6. EVENTOS Y PROTOCOLO

- 6.1. Descripción del origen, clases, utilidad y usos sociales del protocolo.
  - 6.2. Identificación de los diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.
  - 6.3. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
  - 6.4. Análisis de técnicas de protocolo y presentación personal.
- ## 7. INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UNA EMPRESA DE ALOJAMIENTO
- 7.1. Bar; comedor, cocina; office.
  - 7.2. Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines.
  - 7.3. Instalaciones auxiliares.
  - 7.4. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.

### Requisitos

Trabajadores de empresas consideradas PYME y estar cotizando por Régimen general, autónomos o cooperativistas en el SECTOR de HOSTELERÍA Y TURISMO o en cualquiera de sus SECTORES AFINES con son HOSTELERÍA, AGENCIAS DE VIAJES, ALQUILER DE VEHÍCULOS CON Y SIN CONDUCTOR, EMPRESAS ORGANIZADORAS DEL JUEGO DEL BINGO (casinos y salas de juego de azar), ELABORADORES DE PRODUCTOS COCINADOS PARA SU VENTA A DOMICILIO.

Tendrán prioridad los empleados de empresas con menos de 10 trabajadores. En su defecto, podrán participar los pertenecientes a empresas consideradas PYME (hasta 100 trabajadores) Hay plazas muy limitadas para empleados de empresas entre 101-249 trabajadores.

### Más información

No se podrá realizar más de 90 horas de formación por persona a excepción de las acciones dirigidas a la obtención de un Certificado de Profesionalidad o que el curso sea de una duración superior.

Hay plazas muy limitadas para trabajadores en situación de desempleo.