



CURSO GRATUITO

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO + APROXIMACIÓN A LA SOSTENIBILIDAD Y CONCEPTO CIRCULAR

Código

HOTA0003 + HOTT02-MOD03112

Acción Formativa

Hostelería

Familia Profesional

Hostelería y Turismo

Área Profesional

Alojamiento

Modalidad

Teleformación

Horas

75

Objetivos

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

Información

Curso gratuito de Recepción y Atención al Cliente de 75 horas en modalidad teleformación. Si estás pensando en cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, no lo dudes más y solicita información sobre este curso subvencionado.

Contenido

0. APROXIMACIÓN A LA SOSTENIBILIDAD Y CONCEPTO CIRCULAR.

1. COMPRENSIÓN ACERCA DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.

- Interpretación de los objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
- Comprensión del planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
- Etc.

2. COMPRENSIÓN DE LOS 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.
- Comprobación del análisis del servicio de noche en la recepción.

3. APLICACIÓN DE TÉCNICAS Y PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO APLICADOS.

- Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
- Interpretación las operaciones de facturación y cobro de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados.

4. COMUNICACIÓN APLICADA AL SERVICIO DE ALOJAMIENTO.

- Aplicación de técnicas de acogida y habilidades sociales de uso habitual en la recepción.
- Comprensión del proceso de comunicación y sus barreras.
- Etc.

5. ATENCIÓN AL CLIENTE.

- Comprensión de los objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
- Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
- Etc.

6. GESTIÓN DE EVENTOS Y PROTOCOLO.

- Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
- Descripción del origen, clases, utilidad y usos sociales del protocolo.
- Etc.