

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Código: PS860

Duración: 60h

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.