

RECEPCIONISTAS Y TRABAJADORES DE HOTEL (Inglés)

Código: PC304

Duración: 28h

Objetivos:

Este curso está dirigido a todos los estudiantes que desean adquirir las habilidades lingüísticas necesarias para trabajar en hoteles y convertirse en recepcionistas. Proporciona al estudiante todas las capacidades lingüísticas y el vocabulario necesarios para comprender y producir mensajes orales y escritos a un nivel intermedio en inglés. Este curso brinda oportunidades para que el alumno vea y use el lenguaje profesional escuchado en situaciones típicas por huéspedes, clientes y proveedores del servicio turístico. A lo largo del curso, el alumno se encontrará con una variedad de escenarios realistas donde necesitará usar las estrategias comunicativas apropiadas para manejar las situaciones de manera efectiva. El curso presenta clientes hipotéticos del sector turístico que escriben, se presentan en persona y hablan por teléfono. El alumno responderá a cada situación utilizando el teléfono, los formularios de reserva, los contratos, las encuestas de satisfacción del cliente y el correo electrónico de manera apropiada. Al finalizar este curso intermedio, el alumno podrá expresarse con fluidez con clientes y proveedores sobre temas relevantes para un profesional de la atención al cliente en la industria turística.

Contenidos:

Recepcionistas y Personal de Hotel -

Huéspedes y Turistas

Al completar esta lección, el alumno podrá describir los principales servicios e instalaciones que se ofrecen a los turistas. Se familiarizará con

los requisitos y solicitudes típicos de los clientes, así como con la forma de dar y seguir instrucciones. El objetivo es que los alumnos se familiaricen con la versión oral y escrita de estos requisitos comunes para que se sientan cómodos en cualquier situación.

Huéspedes y Turistas II

Al completar esta segunda lección, el alumno habrá practicado la descripción de los principales servicios e instalaciones que se ofrecen a los turistas. Se familiarizará con los requisitos y solicitudes típicos de los clientes, así como con la forma de dar y seguir instrucciones. El objetivo es que los alumnos se familiaricen con la versión oral y escrita de estos requisitos comunes para que se sientan cómodos en cualquier situación.

Recepcionistas y Personal de Hotel I

Al completar esta lección, el alumno podrá proporcionar información básica sobre los servicios que ofrece y las principales responsabilidades y funciones que desempeñan los recepcionistas. El alumno podrá preguntar y comprender las necesidades de un cliente y llevar a cabo sus instrucciones adecuadamente.

Recepcionistas y trabajadores de hotel II

Al completar esta lección con éxito, el alumno podrá brindar información básica sobre los servicios que ofrecen y las principales responsabilidades y deberes que llevan a cabo los recepcionistas. El alumno podrá preguntar y comprender lo que requiere un cliente y llevar a cabo sus instrucciones adecuadamente.

El recepcionista de hotel: situación típica

En esta lección, el alumno demostrará su comprensión de una conversación típica entre huéspedes y personal de recepción en un hotel. El alumno escuchará la conversación y evaluará su comprensión de la situación respondiendo preguntas de opción múltiple. El alumno

completará un formulario de reserva con la información de la conversación.

Servicios de hotel I

Al completar esta lección con éxito, el alumno podrá brindar información básica sobre los servicios que ofrece el hotel. El alumno podrá preguntar y comprender lo que requiere un cliente y llevar a cabo sus instrucciones adecuadamente.

Servicios de hotel II

Al completar esta lección con éxito, el alumno podrá brindar información básica sobre los servicios que ofrece el hotel. El alumno podrá preguntar y comprender las necesidades del cliente y ejecutar sus instrucciones adecuadamente.

Servicio al cliente y satisfacción.

Al completar esta lección con éxito, el alumno podrá escuchar a un huésped describir su satisfacción con los servicios e instalaciones que ha utilizado durante su estancia. El alumno podrá comprender y tomar nota de la información que le da el cliente.

El hotel: preguntas de diálogo

En esta lección, el alumno demostrará su comprensión de los temas de las lecciones anteriores respondiendo adecuadamente a las preguntas que le haga el tutor.

Registrarse en un hotel: situación típica

Esta lección adopta un enfoque práctico para usar el inglés en situaciones realistas. El estudiante participará en un escenario de la vida real, similar a uno que experimentaría en su vida laboral. En esta lección, se le presentará al estudiante vocabulario nuevo y, luego, una vez que haya

completado el ejercicio, tendrá la oportunidad de practicar este nuevo vocabulario.

El hotel: tienes un correo

El estudiante asistirá a una clase donde un profesor le planteará preguntas y actividades. El estudiante interactuará con el profesor a través de diálogos guiados.

Recepcionistas y Hoteleros – Prueba del curso.

En este ejercicio, el alumno evaluará su comprensión de los temas clave vistos en la primera parte del curso. Seleccionará las mejores respuestas a las preguntas que siguen a cada texto. Esta prueba puede utilizarse para identificar áreas débiles **que deban revisarse**.