

# Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo

**Código: UF0042\_V2**

**Duración: 30H**

## **Objetivos:**

Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

## **Contenidos:**

### **Tema 1. La Comunicación Aplicada a la Hostelería y al Turismo.**

- 1.1. La comunicación óptima en la atención al cliente
- 1.2. Asociación de técnicas de comunicación con tipo de demanda más habituales
- 1.3. Resolución de problemas de comunicación
- 1.4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

### **Tema 2. Atención al Cliente en Hostelería y Turismo.**

- 2.1. La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes
- 2.2. El tratamiento de situaciones difíciles
- 2.3. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento
- 2.4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea