

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales v1

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Permite adquirir las competencias profesionales necesarias para conocer la recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales.

Contenidos:

1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo.
 - 1.1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
 - 1.1.1. Barreras que dificultan la comunicación.
 - 1.1.2. Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
 - 1.1.3. El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
 - 1.1.4. El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
 - 1.1.5. Actitudes ante las situaciones difíciles.
 - 1.1.6. Autocontrol.
 - 1.1.7. Empatía.
 - 1.1.8. Asertividad.



1.1.9. Ejercicios y casos prácticos.

1.2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.

1.3. Resolución de problemas de comunicación

1.4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

2. Recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

2.1. Departamento de recepción.

2.1.1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.

2.1.2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.

2.1.3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.

2.2. Prestación de servicios de recepción.

2.2.1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:

2.2.1.1. Identificación y diseño de documentación.

2.2.1.2. Operaciones con moneda extranjera.

2.2.2. Análisis del servicio de noche en la recepción.

2.2.3. 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.

2.2.4. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

3. Gestión de reservas en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.



3.1. Aspectos generales:

3.1.1. Tratamiento y análisis del estado de las reservas.

3.1.2. Procedimiento de confirmación, modificación y cancelación de reservas.

3.1.3. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de reservas.

3.1.4. Emisión de informes o listados. La «roomig list»

3.1.5. Legislación sobre reservas. La figura del «Overbookig».

3.2. Técnicas de venta en las reservas 3.2.1. Tratamiento en el contacto inicial.

3.2.2. Sondeo de las necesidades del cliente.

3.2.3. Argumentación para exponer el producto de forma efectiva. En función de las motivaciones del cliente

3.2.4. Cómo superar la resistencia del cliente.

3.2.5. El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente.

3.2.6. La venta personalizada.

4. Gestión de la información en el departamento de recepción.

4.1. Circuitos internos.

4.1.1. Verificación de la legalidad e idoneidad de documentos propios de la recepción.

4.1.2. Formalización y diseño de documentación específica del departamento de recepción.

4.1.3. Realización de previsiones de ocupación mediante aplicaciones informáticas.

4.1.4. Obtención del estado de las cuentas de los clientes mediante aplicaciones informáticas

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



4.2. Circuitos externos.

4.2.1. Elaboración de informes para la tramitación y gestión de reclamaciones de clientes.

4.2.2. Introducción y registro de datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.

4.2.3. Solicitud de documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la legislación vigente.

4.3. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.

4.3.1. Obtención, archivo y difusión de la información generada.

4.3.2. Realización de plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas.

5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento.

5.1. Medios de pago y sus formas de aplicación.

5.2. Operaciones de facturación y cobro de servicios a clientes (tanto contado como crédito) por procedimientos manuales e informatizados.

5.3. Cierre diario.