

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Curso Online en Recepción de Hotel e Inglés para el Turismo: Práctico

Modalidad:

e-learning con una duración 112 horas

Objetivos:

- Dominar las funciones propias del departamento de Recepción.
- Analizar el funcionamiento del departamento de Recepción en relación con el resto de Departamentos del Hotel, especialmente con el área de alojamiento.
- Adquirir las habilidades básicas para tratar a los clientes y las reservas, presencial y telefónicamente.
- Aprender el uso en inglés de las expresiones útiles habituales en las tareas hoteleras.

Contenidos:

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y LA HOSTELERIA

Historia y Evolución del Turismo  
Concepto y Definiciones  
Análisis de la composición del producto turístico en España  
Principales destinos turísticos españoles y sus características  
Destinos turísticos Internacionales  
El mundo de la Hostelería

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL MERCADO TURISTICO Y LA DISTRIBUCIÓN TURISTICA

Producto y Características del producto  
La oferta y la demanda del turismo en España  
La distribución turística



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



Las centrales de reservas  
Los Sistemas Globales de Distribución GDS  
Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional  
Las motivaciones turísticas  
La distribución del turismo en Internet

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA INTERMEDIACIÓN EN LA RESERVA Y VENTA DE ALOJAMIENTOS

Relaciones entre Agencias de Viajes y empresas de alojamiento  
Fuentes informativas de la venta de alojamiento  
Las reservas directas e indirectas  
Las tarifas y sus condiciones de aplicación  
Las cadenas hoteleras y las centrales de reserva  
Los Tour Operadores

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LEGISLACIÓN GENERAL DEL SECTOR TURISTICO

Legislación General del Sector Turístico  
Ordenación sobre Establecimientos Hoteleros  
Regulación de precios

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA RECEPCIÓN-CONSERJERÍA

Terminología específica en las relaciones con clientes  
Saludos, prestaciones y fórmulas de cortesía habituales  
Estilos, formal e informal  
Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes  
Ejemplos de atención al cliente y resolución de reclamaciones

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. DAR INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS

Comunicación entre centros de información turística  
Proveedores de servicios, precios y tarifas  
Informar sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas y posibilidades de ocio  
Informar sobre recursos naturales de la zona y actividades deportivas  
Informar sobre la protección medioambiental  
Evaluación de la satisfacción del cliente

