

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 HOSTELERÍA

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 TURÍSTICO Y LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

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

