



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

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

Describir los procesos de reserva y recepción habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica.  
Definir los procesos de gestión de cobros y facturación de servicios habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización. Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en alojamientos propios del entorno rural y/o natural a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

## Contenidos:

Tema 1. La comunicación aplicada a la Hostelería y Turismo.

- 1.1. La comunicación óptima en la atención al cliente
- 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

Tema 2. Recepción en alojamientos propios de Entornos Rurales y/o Naturales.

- 2.1. Departamento de Recepción
- 2.2. Prestación de servicios de recepción

Tema 3. Gestión de reservas en alojamiento propios de Entornos Rurales y/o Naturales.

- 3.1. Aspectos Generales
- 3.2. Técnicas de venta en las Reservas



Tema 4. Gestión de la información en el Departamento de Recepción.

4.1. Circuitos Internos

4.2. Circuitos Externos

4.3. Documentación derivada de las operaciones realizadas en Recepción

Tema 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