



# 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 optima 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