



Recepción y atención al cliente



Área: Recepción en alojamientos

Modalidad: Teleformación

Duración: 160 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Realizar las actividades propias de la recepción.

CONTENIDOS

ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS - 1 el departamento de recepción - 1.1 objetivos y tareas propias del departamento - 1.2 planteamiento de estructura - 1.3 recepción con otros departamentos del hotel - 1.4 actividades: el departamento de recepción - 2 instalaciones complementarias y auxiliares - 2.1 bar, comedor, cocina, office - 2.2 instalaciones deportivas y jardines - 2.3 instalaciones auxiliares - 2.4 tipos de energía, combustibles y otros recursos - 2.5 actividades: instalaciones complementarias y auxiliares - 3 gestión de la información en recepción - 3.1 circuitos internos y externos de información - 3.2 archivo y difusión de la información generada - 3.3 actividades: gestión de la información en recepción - 4 prestación de servicios de recepción - 4.1 operaciones durante la estancia de clientes - 4.2 análisis del servicio de noche en la recepción - 4.3 operaciones de registro y entrada de clientes - 4.4 actividades: prestación de servicios de recepción - 5 facturación y cobro de servicios de alojamiento - 5.1 diferenciación de medios de pago - 5.2 operaciones de facturación y cobro - 5.3 cierre diario - 5.4 actividades: facturación y cobro de servicios de alojamiento - 6 gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento - 6.1 el servicio de seguridad - 6.2 prevención de contingencias - 6.3 normas de protección y prevención de contingencias - 6.4 actuación en casos de emergencia - 6.5 seguridad de los clientes y sus pertenencias - 6.6 actividades: gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento - 6.7 cuestionario: cuestionario de evaluación - COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO - 1 comunicación aplicada a la hostelería y turismo - 1.1 comunicación óptima en la atención al cliente - 1.2 resolución de problemas - 1.3 análisis de la comunicación telefónica - 1.4 actividades: comunicación aplicada a la hostelería y turismo - 2 atención al cliente hostelería y turismo - 2.1 clasificación clientes - 2.2 atención personalizada - 2.3 tratamiento de situaciones difíciles - 2.4 protección de consumidores y usuarios - 2.5 actividades: atención al cliente hostelería y turismo - 2.6 cuestionario: cuestionario de evaluación - GESTIÓN DE PROTOCOLO - 1 eventos y protocolo - 1.1 el concepto de protocolo - 1.2 clases de protocolo - 1.3 aplicaciones más habituales del protocolo - 1.4 técnicas de protocolo más habituales - 1.5 técnicas más habituales de presentación personal - 1.6 el protocolo aplicado a la restauración - 1.7 actividades: eventos y protocolo - 1.8 cuestionario: cuestionario de evaluación - FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES - 1 fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo - 1.1 el trabajo y la salud - 1.2 las condiciones de trabajo - 1.3 daños derivados del trabajo - 1.4 marco normativo básico en materia de prevención - 1.5 actividades: fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo - 2 el mando intermedio en la prevención de riesgos - 2.1 integración de la prevención en la estructura de la organización - 2.2 funciones de los mandos intermedios - 2.3 instrumentos del mando intermedio - 2.4 actividades: el mando intermedio en la prevención de riesgos - 3 técnicas de prevención para mandos intermedios - 3.1 evaluación de riesgos - 3.2 control y registro de actuaciones - 3.3 elaboración de planes de emergencia para los trabajadores - 3.4 actividades: técnicas de prevención para mandos intermedios - 4 tipos de riesgos y medidas preventivas - 4.1 riesgos ligados a las condiciones de seguridad - 4.2 servicios higiénicos - 4.3 riesgos químicos y eléctricos - 4.4 riesgos de incendio y explosión - 4.5 riesgos ligados al medio ambiente de trabajo - 4.6 riesgos ergonómicos y psicosociales - 4.7 actividades: tipos de riesgos y medidas preventivas - 5 primeros auxilios - 5.1 quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones - 5.2 mantenimiento de botiquines de primeros auxilios - 5.3 intervención y transporte de heridos y enfermos graves - 5.4 técnicas de reanimación cardiopulmonar - 5.5 actividades: primeros auxilios - 5.6 cuestionario: cuestionario de evaluación - 5.7 cuestionario: cuestionario de evaluación -

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.
- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un manual impreso**. De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.