

Recepción y Atención al Cliente en Alojamientos Propios de Entornos Rurales y/o Naturales

Modalidad: Teleformación

Duración: 90 horas

Titulación expedida por la Universidad Rey Juan Carlos¹

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

Índice

UD1. 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.

UD2. Recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

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

UD3. Gestión de reservas en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

- 3.1 Aspectos generales.
- 3.2 Técnicas de venta en las reservas.

UD4. 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.

UD5. 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.

¹ Una vez superado el curso