



## RECEPCIONISTA DE HOTELES

### OBJETIVOS

Introducir el proceso de gestión de una reserva, y detallar los tipos de turismo que podemos encontrar y las formas de comunicarse con el cliente. Después se estudia como el departamento de recepción es el responsable de causar una buena impresión al cliente y obtener a cambio su fidelización. Finalmente se ve como la planificación empresarial se inicia en la descripción de los objetivos empresariales, los cuales son elegidos en función de estrategias y políticas, plasmadas en planes y procedimientos.

### CONTENIDOS

#### Acciones comerciales y reservas

Gestión de reservas

Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos

Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo

#### Recepción y atención al cliente

Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos

Gestión de protocolo

Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales

#### Gestión de departamentos del área de alojamiento

Proceso de gestión de departamentos del área de alojamiento

Proceso de gestión de calidad en hostelería y turismo