



## COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

### OBJETIVOS

Conocer y aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

### CONTENIDOS

#### La comunicación aplicada a la hostelería y turismo

- Introducción
- La comunicación
- Comunicación óptima en la atención al cliente
- Barreras en la comunicación
- La comunicación eficaz en situaciones difíciles
- El lenguaje verbal
- El lenguaje no verbal (I)
- El lenguaje no verbal (II)
- Actitudes ante las situaciones difíciles
- Técnicas de comunicación más habituales
- Resolución de problemas de comunicación
- La comunicación telefónica y telemática

#### Atención al cliente en hostelería y turismo

- La atención al cliente
- Atención personalizada
- El tratamiento de situaciones difíciles
- Tipología de las reclamaciones