



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