

## Recepcionista de hoteles

Las primeras lecciones presentan el proceso de gestión de una reserva, los diferentes tipos de turismo que podemos encontrar y las formas de comunicarse con el cliente. Analizaremos como el departamento de recepción es el responsable de causar una buena impresión al cliente y obtener a cambio su fidelización. Finalmente veremos 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.

**Duración: 35 horas**

**Objetivo General:** Conocer las funciones que tiene el departamento de recepción de un hotel así como las habilidades y conocimientos que deben poseer las personas que desarrollan su trabajo en este departamento.

### Programa

- f 1. Acciones comerciales y reservas.
- f 2. Gestión de reservas.
- f 3. Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos.
- f 4. Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo.
- f 5. Recepción y atención al cliente.
- f 6. Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos.
- f 7. Gestión de protocolo.
- f 8. Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales.
- f 9. Gestión de departamentos del área de alojamiento.
- f 10. Proceso de gestión de departamentos del área de alojamiento.
- f 11. Proceso de gestión de calidad en hostelería y turismo.