

FICHA TÉCNICA

Curso: Alemán hostelería

Horas:

Objetivos:

Aprender a realizar las tareas típicas de hostelería en alemán, recibir, servir, etc.

Dirigido a:

A aquellas personas que quieren estudiar el idioma enfocado a la industria del turismo. Con este manual, lo que se intenta es adaptar los conocimientos aprendidos al campo de la hostelería y turismo. Para ello, se ponen en práctica determinadas situaciones que requiere este ámbito. Requiere que el interesado tenga un conocimiento previo del idioma.

Capacita para:

Para abordar con garantías de éxito el trabajo de hostelería en alemán.

Otros datos:

El curso presenta un amplio vocabulario específico y ejercicios a lo largo de las lecciones, para que el interesado llegue a desarrollar con éxito las competencias que se ponen en práctica.

Incluye ejercicios complementarios al temario.

Incluye 3 CD que complementan las actividades y permiten practicar la pronunciación y 1 CD con el solucionario de todos los ejercicios.

Contenido Formativo:

1. Llegada de los clientes / huéspedes

- 1.1. Recibir a los huéspedes inscritos, saludar.
- 1.2. Preguntar el nombre.
- 1.3. Saludar a los huéspedes.
- 1.4. Trato formal e informal.
- 1.5. Preguntar por el estado.
- 1.6. Preguntar e insistir.
- 1.7. Pedir ayuda de información.
- 1.8. Aceptar la inscripción.
- 1.9. Preguntar por nombre y procedencia.

FICHA TÉCNICA

- 1.10. Huéspedes de países de habla alemana.
- 1.11. Llevar un huésped a la habitación.
- 1.12. Mostrar el camino. Indicación de sentido, rumbo.

2. Habitación y desayuno

- 2.1. Saludar a huéspedes no anunciados.
- 2.2. Ofrecerles una habitación.
- 2.3. Revisión de habitación.
- 2.4. Informes sobre la habitación.
- 2.5. Categorías de habitaciones.
- 2.6. Tramitar una habitación.
- 2.7. Precios de habitación, informar de los precios.
- 2.8. Cuidar del equipaje: ofrecer ayuda.
- 2.9. Desayuno: Preguntar que prefieren.

3. Correspondencia y servicio de teléfono

- 3.1. Responder a reservas de habitación telefónicas.
- 3.2. Aceptar y rechazar reservaciones.
- 3.3. Dar recomendaciones: Encargarse de reservas de habitaciones.
- 3.4. Responder a reservas de habitaciones por escrito.
- 3.5. Entender la estructura textual de una carta.
- 3.6. Solucionar problemas de comprensión al teléfono.
- 3.7. Dar información por teléfono.
- 3.8. Confirmar reservas por fax o por e-mail.
- 3.9. Cumplimentar formularios, responder e-mails.

4. Servicio de hotel

- 4.1. Nombrar la hora y responder preguntas sobre la hora.
- 4.2. Nombrar horas de apertura, horarios de apertura.
- 4.3. Dar datos de tiempo.
- 4.4. Sitios en el hotel y en los entornos del hotel, dar datos de localidades.
- 4.5. Dar información sobre instalaciones del hotel.
- 4.6. Tomar reservas para el restaurante del hotel.
- 4.7. Tomar nota de deseos y reenviar.
- 4.8. Declinar deseos y fundamentar la declinación.
- 4.9. Tomar pedido para bebidas en contra.
- 4.10. Preguntar deseos y llevar a cabo.

5. Consejos, Informes y notificaciones

- 5.1. Mostrar la habitación y sus instalaciones.
- 5.2. Atender deseos y reclamaciones de los clientes y proponer soluciones.
- 5.3. Información General de los Servicios del Hotel.
- 5.4. Reglas Básicas para atender Pedidos.
- 5.5. Recepción de reservas.
- 5.6. Información, Ayuda y Asesoramiento al Cliente.

FICHA TÉCNICA

6. Ofertas en el hotel

- 6.1. Cómo llevar la comida a la habitación.
- 6.2. Ventas en el quiosco del hotel, cómo indicar precios.
- 6.3. Reglas Básicas para atender Pedidos.
- 6.4. Ofrecer programas de deportes y tiempo libre.
- 6.5. Hacer propuestas y explicar ofertas.
- 6.6. Asesorar a niños.
- 6.7. Dar consejos y tomar nota de inscripciones.

7. Ofertas en la localidad de las vacaciones

- 7.1. Aconsejar clientes en la boutique, recomendar productos y expresar gustos.
- 7.2. Recomendar lugares de interés turístico y programas de excursiones.

8. La partida de los huéspedes

- 8.1. Servicio de llamada para despertar.
- 8.2. Explicar la cuenta.
- 8.3. Aclarar fallos y establecer la conformidad.
- 8.4. Recibir el abono de la cuenta y aclarar las formas de pago.
- 8.5. Preguntar sobre la satisfacción de los clientes.
- 8.6. Reaccionar a elogios y críticas.
- 8.7. Despedir a los huéspedes.
- 8.8. Prever las reacciones de los clientes.
- 8.9. Atender reclamaciones de objetos perdido.

9. Contenido del CD:

- 9.1. 2 CD con audiciones del libro del alumno.
- 9.2. 1 CD con audiciones sobre el libro de ejercicios.
- 9.3. 1 CD con el solucionario de todos los ejercicios.