

FICHA TÉCNICA

Curso: Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo. HOTA0308
- Recepción en alojamientos

Horas: 30

Objetivos:

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.

Dirigido a:

Recepcionista de hotel
Jefe de recepción
Conserje de hotel
Encargado de comunicaciones
Encargado de reservas
Jefe de reservas
Coordinador de calidad
Promotor turístico

Capacita para:

Para saber cómo comunicarse con los clientes en cualquier tipo de situación, aplicando las técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente adecuadas y solventando problemas de comunicación, en caso de haberlos. Para entender las características de la comunicación telefónica y telemática, así como la manera de aprovechar todas sus ventajas. Además permite reconocer a los clientes, según distintas tipologías, y así adecuar el servicio y la atención al mismo en función del grupo al que pertenezca. También ayuda a comprender la importancia de la atención personalizada y un servicio de orientación al cliente que logre convertir clientes insatisfechos en clientes satisfechos. Capacita para saber identificar con antelación las situaciones difíciles y evitar que el cliente se llegue a enfadar y presentar una queja o reclamación; aunque si se da el caso y se presenta una queja, el título capacita para distinguir entre los distintos tipos de quejas y reclamaciones, cómo tratarlos y la actitud que se debe tener frente a ellas. Finalmente, para conocer la legislación vigente, tanto nacional como europea, en lo referente a la protección de consumidores y usuarios.

Otros datos:

Para alumnos sin conocimientos previos que deseen adquirir conocimientos acerca de las técnicas

FICHA TÉCNICA

de comunicación y atención al cliente.

Útil como manual de referencia y obra de consulta para alumnos.

Idóneo para profesionales que deseen actualizar sus conocimientos y profundizar en aspectos específicos de la comunicación en puestos de atención al cliente.

Este manual desarrolla, a través de sus unidades didácticas, los procesos y tareas relacionadas con la comunicación en la atención al cliente, ofreciendo en ocasiones distintas soluciones que representan las diversas actuaciones posibles para llevar una adecuada gestión.

Este manual resulta de lectura fácil por su lenguaje sencillo, didáctico y visual (contiene variedad de imágenes, esquemas, tablas y recursos), además es práctico e interactivo, gracias a las aplicaciones prácticas que ponen al alumno ante situaciones concretas del puesto de trabajo que deben resolver.

Se trata de un manual bastante completo sobre comunicación y atención al cliente, al ofrecer varias formas de actuar y trabajar, según el tipo de cliente del que se trate y de la situación en la que se encuentre.

Contenido Formativo:

1. LA COMUNICACIÓN APLICADA LA HOSTELERÍA Y TURISMO

2. La comunicación óptima en la atención al cliente

- 2.1. Introducción
- 2.2. Barreras que dificultan la comunicación
- 2.3. Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles
- 2.4. El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar
- 2.5. El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal
- 2.6. Actitudes ante las situaciones difíciles
- 2.7. Resumen

3. Técnicas de comunicación y demandas más habituales

- 3.1. Introducción
- 3.2. Asociación de técnicas de comunicación y adecuación a las demandas más habituales
- 3.3. Resumen

4. Resolución de problemas de comunicación

- 4.1. Introducción
- 4.2. Técnicas de resolución de problemas de comunicación
- 4.3. Resumen

5. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

- 5.1. Introducción
- 5.2. Características de la comunicación telefónica
- 5.3. Características de la comunicación telemática

FICHA TÉCNICA

5.4. Resumen

ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Clasificación de clientes

Introducción

Tipologías de personalidad

Tipología de actitudes

Tipologías según su motivación al viajar

Tipología de clientes por el colectivo al que pertenecen

Acercamiento integrado

Tipología de clientes difíciles y su tratamiento

Resumen

La atención personalizada

Introducción

Servicio al cliente

Orientación al cliente

Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles

Resumen

El tratamiento de situaciones difíciles

Introducción

La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones

Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa

Tipología de reclamaciones

Actitud frente a las quejas o reclamaciones

Tratamiento de quejas y reclamaciones

Resumen

La protección de consumidores y usuarios

Introducción

Normativa aplicable en España y Unión Europea

Resumen