

## Recepción en alojamientos (hota0308) - cp completo



### Objetivos

Gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales.

### Contenidos y estructura del curso

#### Acciones comerciales y reservas.

##### Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos.

- Introducción.
- Reservas y tipos de alojamientos.
- Tratamiento y análisis del estado de las reservas.
- Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas.
- Utilización de programas informáticos específicos de reservas.
- Emisión de informes o listados. La Rooming list.
- Legislación sobre reservas.
- La figura del overbooking.

#### Software para hoteles

- Presentación de Millenium Othello.
- Trabajar con las fichas de Clientes.
- Reservas.
- Estancias, Check in y Check out.
- Facturación.

#### Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos.

##### El mercado turístico nacional e internacional

- Introducción.
- Diferenciación de los componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales.
- Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hostelería y el turismo.
- Estructura de los mercados del turismo y hostelería.
- Especialidades del mercado turístico en alojamiento.
- Fuentes de información turística.

#### Segmentación y tipología de la demanda turística

- Las necesidades humanas.
- Motivaciones y comportamiento del consumidor.
- Segmentación de la demanda turística.

## **Aplicación del marketing en hostelería y turismo**

- Economía del mercado turístico.
- Evolución de los hábitos y marketing turísticos.

## **Aplicación del plan de acción comercial**

- Plan de acción comercial.
- Plan de marketing y plan de acción comercial.

## **Técnicas de venta en acciones comerciales y reservas de alojamientos**

- Técnicas de ventas.
- Argumentación y objeciones.
- Venta personalizada.

## **Negociación en acciones comerciales y reservas de alojamientos**

- La negociación.
- La comunicación como herramienta negociadora.

## **Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo**

### **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.

## **Recepción y atención al cliente**

### **Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos**

- Introducción.
- El departamento de recepción.
- El departamento de recepción. Estructura y relación.
- Instalaciones complementarias. Servicios dependientes del departamento de alimentos y bebidas del hotel.
- Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento.
- Gestión de la información en el departamento de recepción.
- Prestación de servicios de recepción.
- Procesos durante la estancia de clientes.
- Facturación y cobro de servicios de alojamientos.
- Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento.

### **Gestión de protocolo**

- Introducción.
- Concepto de protocolo.
- Clases de protocolo.
- Aplicaciones más habituales del protocolo.
- Aplicación de técnicas de protocolo (I)
- Aplicación de técnicas de protocolo (II)
- Técnicas de presentación personal.
- El protocolo aplicado a la restauración (I)
- El protocolo aplicado a la restauración (II)

## **Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales**

### **Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo**

- Trabajo y la salud: Los riesgos profesionales y su prevención.
- Las condiciones de trabajo.
- Marco normativo básico en la materia de prevención de riesgos laborales.

### **El papel del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales**

- Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización.
- Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales.

### **Técnicas básicas de prevención de riesgos laborales para mandos intermedios**

- Evaluación de riesgos.
- Control y registro de actuaciones. Documentación que podemos utilizar.

### **Tipos de riesgo y medidas preventivas**

- Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Riesgos de incendio y explosión.
- Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
- Riesgos ergonómicos y psicosociales.

## **Primeros auxilios**

### **Gestión de departamentos del área de alojamiento**

#### **Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento**

- Introducción.
- La planificación en la empresa y entidades de alojamiento.
- Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento.
- Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento.
- Recursos propios y ajenos.
- Evaluación de costes, productividad y análisis económico para áreas de alojamiento.
- Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos.
- Normativa y clasificación en los establecimientos de alojamiento.
- La organización en los establecimientos de alojamiento.
- La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción.
- La dirección de personal en el área de alojamiento.
- Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamientos.

#### **Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo**

##### **La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo**

- El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.

##### **La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística**

- Enfoque de los sistemas de gestión de la organización.
- Responsabilidad de la Dirección.
- Coordinación y evaluación del Sistema de gestión de calidad.
- Gestión por procesos en hostelería y turismo.

##### **Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo**

- Procesos de producción y servicio.
- Supervisión y medida de la calidad del producto/servicio.
- Gestión datos después de evaluar la calidad del servicio.
- Métodos estadísticos.

## **Inglés profesional para turismo**

### **Commercial and administrative management of tourist services in English**

- Commercial and administrative management of tourist services - Guests and Tourists I
- Commercial and administrative management of tourist services - Guests and Tourists II
- Commercial and administrative management of tourist services - Receptionists & Hotel Workers I
- Commercial and administrative management of tourist services - Receptionists & Hotel Workers II
- Commercial and administrative management of tourist services - Dialogue Questions

- Commercial and administrative management of tourist services - Typical Situation.
- Commercial and administrative management of tourist services - Further Dialogue Questions.
- Commercial and administrative management of tourist services - Consolidation.
- Commercial and administrative management of tourist services - Hotel Services I
- Commercial and administrative management of tourist services - Hotel Services II
- Commercial and administrative management of tourist services - Customer service and satisfaction I
- Commercial and administrative management of tourist services - Customer service and satisfaction II
- Commercial and administrative management of tourist services - Dialogue Questions.
- Commercial and administrative management of tourist services - Typical Situation.
- Commercial and administrative management of tourist services - Further Dialogue Questions.
- Commercial and administrative management of tourist services - Consolidation.
- Commercial and administrative management of tourist services - Typical Situation: Checking into a hotel.
- Commercial and administrative management of tourist services - The Hotel.
- Commercial and administrative management of tourist services - Course test 1

### **Presentation of tourist information in English.**

- Presentation of tourist information - Negotiating Contracts for Online Provision I
- Presentation of tourist information - Negotiating Contracts for Online Provision II
- Presentation of tourist information - Giving Information to Tourists about Environmental Practice & Legislation I
- Presentation of tourist information - Giving Information to Tourists about Environmental Practice & Legislation II
- Presentation of tourist information - Dialogue Questions.
- Presentation of tourist information - Formal Writing Practice. Arranging a Meeting.
- Presentation of tourist information - Further Dialogue Questions.
- Presentation of tourist information - Formal Writing Practice. Agreeing Contract Details.
- Presentation of tourist information - Consolidation.
- Presentation of tourist information - Everyday Communication in a Tourist Establishment.
- Presentation of tourist information - Service Experience at The Highland Parks Hotel.
- Presentation of tourist information - Dealing with an Accident & Insurance Claim I
- Presentation of tourist information - Dealing with an Accident & Insurance Claim II
- Presentation of tourist information - Dialogue Questions.
- Presentation of tourist information - Further Dialogue Questions.
- Presentation of tourist information - Food & Beverage Suppliers.
- Presentation of tourist information - Problems with Delivery Suppliers.
- Presentation of tourist information - Dialogue Questions.
- Presentation of tourist information - Consolidation.
- Presentation of tourist information - Typical Situation: Travel agency.
- Presentation of tourist information - Tourism.
- Presentation of tourist information - Channel Dexway.
- Presentation of tourist information - Course test 2

### **Tourist customer service in English.**

- Tourist customer service - Vocabulary for a Tourist I
- Tourist customer service - Vocabulary for a Tourist II
- Tourist customer service - Crew Members and Security I
- Tourist customer service - Crew Members and Security II
- Tourist customer service - Departures, Arrivals & Useful Terms I
- Tourist customer service - Departures, Arrivals & Useful Terms II
- Tourist customer service - Nautical Terminology I
- Tourist customer service - Nautical Terminology II
- Tourist customer service - Consolidation.
- Tourist customer service - Typical Situation: Information Desk.
- Tourist customer service - Booking A Railway Ticket For Advance Travel From An Agency.
- Tourist customer service - An Agency With A Problem And Reporting Lost Property To A Station Guard.
- Tourist customer service - Dialogue Questions.
- Tourist customer service - Consolidation.
- Tourist customer service - Train Transport. Free expression lab.
- Tourist customer service - Channel Dexway.
- Tourist customer service - Course test 3

## **Metodología**

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

## Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

