

La comunicación aplicada a la hostelería y al turismo

Modalidad: curso e-Learning Duración: 20 horas

Categorías: Hostelería y turismo

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
- Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de HOSTELERÍA Y TURISMO.

CONTENIDOS

1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipo de demanda más habituales.
3. Resolución de problemas de comunicación.
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.