

Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 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.

CONTENIDOS

UD1. La Comunicación Aplicada a la Hostelería y al Turismo.

- 1.1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
- 1.2. Asociación de técnicas de comunicación con tipo de demanda más habituales.
- 1.3. Resolución de problemas de comunicación.
- 1.4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

UD2. Atención al Cliente en HOSTELERÍA Y TURISMO.

- 2.1. La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes.
- 2.2. El tratamiento de situaciones difíciles.
- 2.3. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
- 2.4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.