



PLAN DE MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD Y RECUALIFICACIÓN

NOMBRE DEL CURSO: TÉCNICO PROFESIONAL RECEPCIONISTA DE HOTEL NIVEL 2

ÁMBITO: OFIMÁTICA 2010 - BÁSICO

HORAS: 150

OBJETIVOS:

Este curso te ofrece la capacitación necesaria para trabajar como recepcionista en todo tipo de establecimientos hoteleros, facilitándote los conocimientos y habilidades oportunas para desempeñar las funciones propias de esta área de trabajo.

INDICE:

MÓDULO 1. RECEPCIONISTA DE HOTEL (II)

TEMA 1. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y CAJA II. OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y PAGOS

Operaciones básicas de cobro y pago

Descripción de medios de pago

Modelos de documentación de cobro y pago, convencionales o telemáticos

Cumplimiento de libros de caja y bancos

Impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos

Gestión de tesorería: Banca online

Aplicaciones informáticas

TEMA 2. DEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA

Organización y funciones

Documentación, Soportes de información

Personal de Conserjería

TEMA 3. HABILIDADES COMUNICATIVAS EN EL PERSONAL DE RECEPCIÓN

Conceptualización de la Comunicación

Elementos constitutivos de la comunicación

Teorías de la comunicación según el contexto

Obstáculos en la comunicación

Tipos de Comunicación

Habilidades conversacionales

La escucha

La empatía

La reformulación

La Aceptación incondicional

La destreza de personalizar

La Confrontación

TEMA 4. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN RECEPCIÓN

Pautas Generales

Recepción de visitas

El Teléfono

Proporcionar información

Entrevistas

TEMA 5. CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

Introducción. La calidad del servicio y Atención al Cliente

El Cliente

TEMA 6. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA HOSTELERÍA

Conceptos básicos en Prevención de Riesgos laborales

Descripción y características del Sector de la Hostelería

Legislación específica en Prevención de Riesgos Laborales en el Sector

Factores de Riesgo y Medidas Preventivas

Absentismo, rotación y riesgos psicosociales asociados al sector

El acoso psicológico en el trabajo

El estrés laboral

MÓDULO. INGLÉS PARA RECEPCIONISTA-CONSERJE

TEMA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA RECEPCIÓN-CONSERJERÍA

Terminología específica en las relaciones con clientes

Saludos, prestaciones y fórmulas de cortesía habituales

Estilos, formal e informal

Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes

Ejemplos de atención al cliente y resolución de reclamaciones

TEMA 2. DAR INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS

Comunicación entre centros de información turística

Proveedores de servicios, precios y tarifas

Informar sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas y posibilidades de ocio

Informar sobre recursos naturales de la zona y actividades deportivas

Informar sobre la protección medioambiental

Evaluación de la satisfacción del cliente

TEMA 3. GESTIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS

Los servicios turísticos

Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos

Billetes, bonos y otros documentos turísticos

Negociación con proveedores de servicios turísticos

Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero

Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.