

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2AF10432-N

Nombre: Recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

Duración: 100 horas

Modalidad: Teleformación

Objetivos:

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales. En concreto el alumno será capaz de: Describir los procesos de reserva y recepción habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica. Definir los procesos de gestión de cobros y facturación de servicios habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización. Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en alojamientos propios del entorno rural y/o natural a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

Contenidos:

UD1. La comunicación aplicada a la Hostelería y Turismo.

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

UD2. Recepción en alojamientos propios de Entornos Rurales y/o Naturales.

- 2.1. Departamento de Recepción.
- 2.2. Prestación de servicios de recepción.

UD3. Gestión de reservas en alojamiento propios de Entornos Rurales y/o Naturales.

- 3.1. Aspectos Generales.
- 3.2. Técnicas de venta en las Reservas.

UD4. Gestión de la información en el Departamento de Recepción.

- 4.1. Circuitos Internos.
- 4.2. Circuitos Externos.
- 4.3. Documentación derivada de las operaciones realizadas en Recepción.

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2AF10432-N

Nombre: Recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

Duración: 100 horas

Modalidad: Teleformación

UD5. Facturación y cobro de servicios de Alojamiento.

- 5.1. Medios de pago y sus formas de aplicación.
- 5.2. Operaciones de facturación y cobro de servicios a clientes (tanto contado como crédito) por procedimientos manuales e informatizados.
- 5.3. Cierre diario.