

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Atención al cliente en hostelería y turismo

**Duración:** 10h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- 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 Definir los factores que determinan las diferentes tipologías de clientes.

### Contenido

1. La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes.
2. El tratamiento de situaciones difíciles.
3. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.