

<b>NOMBRE DEL CURSO:</b> TÉCNICO PROFESIONAL RECEPCIONISTA DE HOTEL NIVEL 2 <b>ÁMBITO:</b> HOSTELERIA Y TURISMO <b>HORAS:</b> 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:**

#### **Departamento de facturación y caja II. Operaciones básicas de cobro y pagos**

1. Operaciones básicas de cobros y pagos
2. Descripción de medios de pago
  - 2.1. Tarjetas de crédito
  - 2.2. Tarjetas de débito
  - 2.3. Tarjetas monedero electrónico
  - 2.4. Pago contra reembolso
  - 2.5. Medios de pago en Internet
3. Modelos de documentación de cobro y pago, convencionales o telemáticos
  - 3.1. Recibos
  - 3.2. Cheques
  - 3.3. La letra de cambio
4. Cumplimiento de libros de caja y bancos
  - 4.1. Libro de registro de caja
  - 4.2. Libro de registro de bancos
5. Impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos
6. Gestión de tesorería: banca online
  - 6.1. Ventajas y carreras
7. Aplicaciones informáticas

Recuerda

Autoevaluación

#### **Departamento de Conserjería**

1. Organización y Funciones
2. Documentación, soportes de información
3. Personal de conserjería

Recuerda

Autoevaluación

#### **Habilidades Comunicativas en el Personal de Recepción**

1. Conceptualización de la comunicación
2. Elementos constitutivos de la comunicación
3. Teorías de la comunicación según el contexto
  - 3.1. Comunicación interpersonal
  - 3.2. Comunicación grupal
  - 3.3. La comunicación de las masas
4. Obstáculos en la comunicación
5. Tipos de comunicación
  - 5.1. Comunicación escrita
  - 5.2. Comunicación verbal
  - 5.3. Comunicación no verbal
6. Habilidades conversacionales
  - 6.1. Iniciar conversaciones
  - 6.2. Mantener conversaciones
  - 6.3. Finalizar conversaciones
7. La escucha
8. La empatía
  - 8.1. Fases de la empatía
  - 8.2. Efectos de la empatía
  - 8.3. Dificultades de la empatía
9. La reformulación
10. La aceptación incondicional
11. La destreza de personalizar
12. La confrontación

Recuerda

Autoevaluación

### **Atención Telefónica en Recepción**

1. Pautas Generales
2. Recepción de Visitas
3. El teléfono
  - 3.1. Antes de descolgar el teléfono
  - 3.2. A lo largo de la llamada
  - 3.3. Después de la llamada
4. Proporcionar información
5. Entrevistas

Recuerda

Autoevaluación

### **Calidad del Servicio y Atención al Cliente en Hostelería**

1. Introducción. La Calidad del Servicio y Atención al Cliente
  - 1.1. La Calidad del Servicio

- 1.2. Atención al Cliente
- 1.3. Competencias del Profesional en Atención al Cliente
- 1.4. Habilidades Sociales
- 1.5. Atención a quejas y reclamaciones
- 2. El Cliente
  - 2.1. Tipos de Clientes

Recuerda

Autoevaluación

### **Prevención de Riesgos Laborales en el Sector de la Hostelería**

- 1. Conceptos básicos en Prevención de Riesgos laborales
  - 1.1. El trabajo
  - 1.2. La salud
  - 1.3. Efectos en la productividad de las condiciones de trabajo y salud
- 2. Descripción y características del Sector de la Hostelería
- 3. Legislación específica en Prevención de Riesgos Laborales en el Sector
- 4. Factores de Riesgo y Medidas Preventivas
  - 4.1. Riesgos en el trabajo
- 5. Absentismo, rotación y riesgos Psicosociales asociados al sector.
  - 5.1. Absentismo
  - 5.2. Rotación
- 6. El acoso psicológico en el trabajo
  - 6.1. Concepto y características
  - 6.2. Evaluación y medida
  - 6.3. Estrategias de prevención e intervención
- 7. El estrés laboral
  - 7.1. Concepto y características
  - 7.2. El burnout
  - 7.3. Efectos del estrés laboral
  - 7.4. Estrategias de prevención e intervención

Recuerda

Autoevaluación

### **Atención al cliente en la Recepción-Conserjería**

- 1. Terminología específica en las relaciones con clientes
- 2. Saludos, prestaciones y fórmulas de cortesía habituales
  - 2.1. Saludos
  - 2.2. Presentaciones
  - 2.3. Fórmulas de cortesía habituales
- 3. Estilos, formal e informal
- 4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes
  - 4.1. Quejas más habituales de los clientes

- 4.2. Como responder ante una reclamación
- 5. Ejemplos de atención al cliente y resolución de reclamaciones

Recuerda

Autoevaluación

### **Dar información turística en inglés**

- 1. Comunicación entre centros de información turística
- 2. Proveedores de servicios, precios y tarifas
  - 2.1. Vocabulario específico sobre servicios de turismo
  - 2.2. Expresar las horas
  - 2.3. Hablar de tarifas y precios en inglés
  - 2.4. Indicar una dirección
- 3. Informar sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas y posibilidades de ocio
- 4. Informar sobre recursos naturales de la zona y actividades deportivas
  - 4.1. Vocabulario sobre recursos naturales y actividades deportivas
  - 4.2. Las distancias en Inglés
  - 4.3. Expresar las fechas
  - 4.4. Expresar horas y horarios
  - 4.5. Medios de transporte
- 5. Informar sobre la protección medioambiental
- 6. Evaluación de la satisfacción del cliente

Glosario

Recuerda

Autoevaluación

### **Gestión de servicios turísticos en inglés**

- 1. Los servicios turísticos
  - 1.1. Características de los servicios
  - 1.2. Medidas
  - 1.3. Cantidades
  - 1.4. Formas de pago
  - 1.5. Servicios añadidos
- 2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos
- 3. Billetes, bonos y otros documentos turísticos
- 4. Negociación con proveedores de servicios turísticos
- 5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero
- 6. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero

Recuerda

Autoevaluación