

HOTA005PO

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

- Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
- Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
- Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.
- Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada.
- Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

- Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes: Identificación y diseño de documentación. Operaciones con moneda extranjera.
- Análisis del servicio de noche en la recepción.

TÉCNICAS Y PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO APLICADOS

- Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
- Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados. Cierre diario.

COMUNICACIÓN APLICADA AL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

- Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.
- Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.
- Resolución de problemas de comunicación.
- Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.
- Solicitud de información desde la recepción, utilizando las distintas vías posibles.
- El producto turístico del entorno: análisis y explicación de los recursos, servicios e infraestructuras que tienen que ver con el producto turístico.
- Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con servicios y productos turísticos de diferentes entornos.

ATENCIÓN AL CLIENTE

- Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
- Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.

EVENTOS Y PROTOCOLO

- Descripción del origen, clases, utilidad y usos sociales del protocolo.
- Identificación de los diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.
- Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
- Análisis de técnicas de protocolo y presentación personal.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UNA EMPRESA DE ALOJAMIENTO

- Bar; comedor, cocina; office.
- Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines.
- Instalaciones auxiliares.
- Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.