



DIPLOMA

OTORGADO A

CRISTINA LORENZO GAY

con Documento de Identidad **33548303C** ha superado satisfactoriamente el curso de:

Recepcionista de hotel

Celebrado en modalidad semi-presencial con los contenidos y duración indicados en el reverso.

Y para que conste se extiende el presente diploma.

CONTENIDO DEL CURSO

PARTE TEÓRICA:

➤ UNIDAD DIDÁCTICA 1: EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

- Objetivos funciones y tareas propias del departamento. Los elementos técnicos.
- 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.

➤ UNIDAD DIDÁCTICA 2: 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.

➤ UNIDAD DIDÁCTICA 3: 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.

➤ UNIDAD DIDÁCTICA 4: COMUNICACIÓN APLICADA AL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

- Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.
- 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
- Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con servicios y productos turísticos de diferentes entornos

➤ UNIDAD DIDÁCTICA 5: 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.

➤ UNIDAD DIDÁCTICA 6: 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.

MANEJO DEL PROGRAMA HOTELERO ADAPTO

INGLÉS HOTELERO

PARTE PRÁCTICA (464 HORAS):

Cursadas en el **HOTEL FORUM CEO 3***, en Lugo.