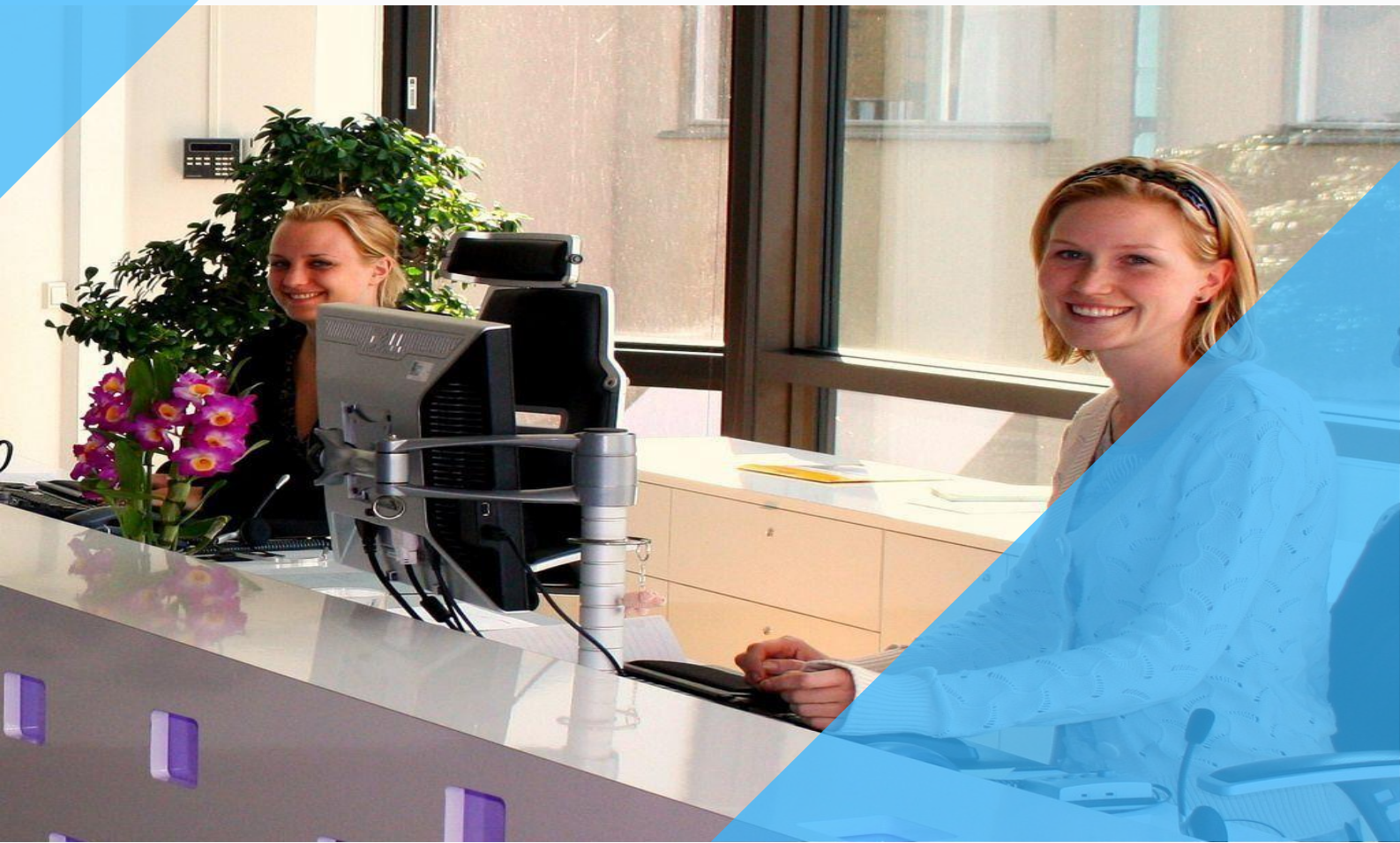




CURSO PROFESIONAL

# Recepcionista de Hotel



# Índice

Descripción del Curso Profesional 3

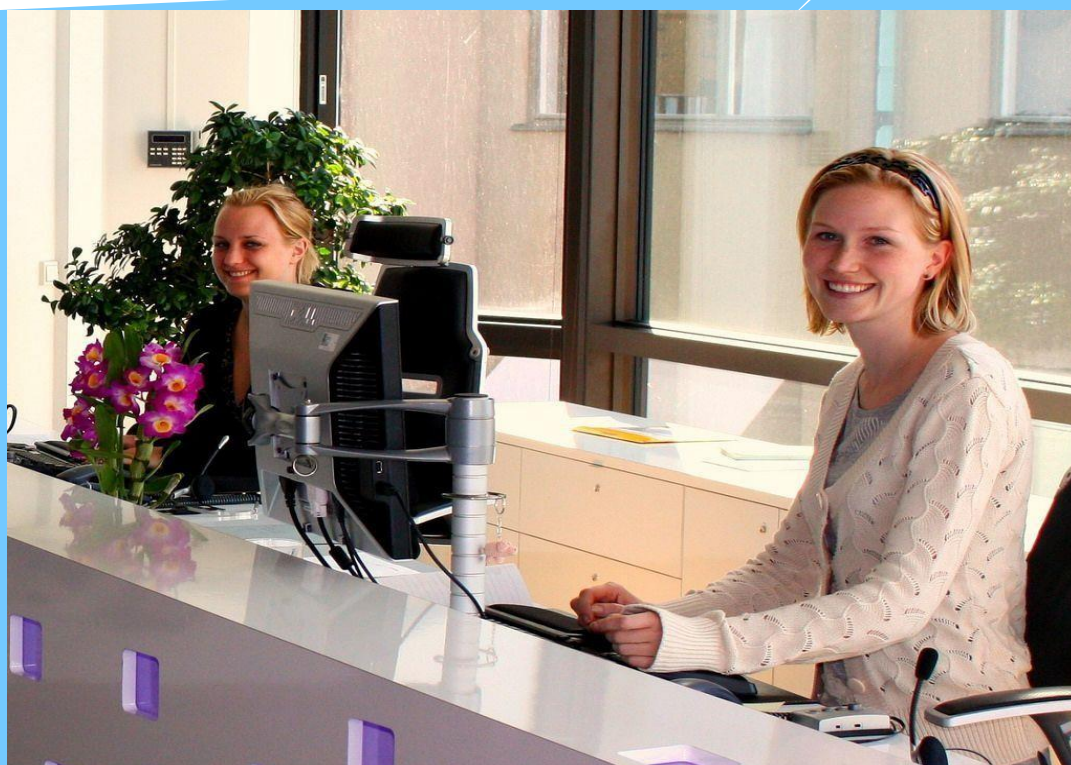
¿Cuáles son los requisitos? 3

Temario Abreviado 3

Metodología 4

Prácticas de Empresa 5

Salidas Profesionales 5



# Descripción del Curso Profesional

- El sector turístico necesita a los mejor preparados debido a la gran oferta de trabajo, lo que permite a nuestros alumnos entrar rápidamente en el mercado laboral.
- Es un sector en continua expansión y nuestro país es uno de los destinos más importantes del turismo internacional, lo que supone uno de los sectores fundamentales de la economía.
- El perfil de recepcionista de hotel profesional y cualificado es uno de los más demandados en España dentro del sector turismo, un ámbito que genera un gran volumen de empleos en nuestro país.

## ¿Cuáles son los Requisitos?

- No son necesarios requisitos académicos previos.

## Temario

### **Primera aproximación al sector turístico.**

1. Raíces del turismo
2. El sector turístico en la actualidad
3. Tipos de turismo
4. Tipos de servicios
5. Tipos de establecimientos
6. El concepto 'información'

### **Comunicación telefónica con el cliente**

1. Introducción al trabajo telefónico
2. Tipologías de cliente
3. Metodologías en el servicio de atención
4. Pautas de trabajo en recepción de llamadas
5. Pautas de trabajo en transferencia de llamadas
6. Pautas de trabajo en llamadas salientes
7. Pautas de trabajo en buzones de voz y mensajes

# Temario

8. Pautas de trabajo en buzones de voz y mensajes
9. Implantación de buenos hábitos
10. La comunicación en la hostelería
11. La comunicación telefónica: aspectos generales
12. Atención a contingencias conflictivas
13. El recepcionista y el servicio

## **Sistemas de calidad en hoteles y el sector turístico**

1. La necesidad de implantar la calidad
2. La normativa ISO
3. Técnicas de implantación en el trabajo documental
4. La figura de la auditoría
5. Certificación Q en España

## **Uso de la lengua inglesa en el trabajo de recepcionista**

1. Conceptos elementales de lengua inglesa
2. La pertenencia
3. Formulas interrogativas básicas
4. Apetencias
5. Lugares
6. Uso del posesivo
7. Momentos para recordar
8. El uso del futuro
9. Cómo solventar un problema
10. Agenda

## **Protocolo de información del servicio turístico**

1. El municipio y su relación con el turismo
2. Raíces turísticas
3. Modos habituales de gestión
4. Últimas tendencias en materia de gestión
5. Clasificación de los municipios a partir de sus posibilidades turísticas
6. El uso de las nuevas tecnologías en el protocolo de información
7. Técnicas de comunicación generales

# Temario

## **El trabajo del recepcionista**

1. Introducción
2. Roles laborales en el hotel
3. La llegada del cliente al hotel
4. La estancia del cliente en el hotel
5. La salida del cliente del hotel
6. Turno de noche
7. Guía de buenos hábitos
8. Resumen de protocolos

## **Las reservas**

1. Aproximación al trabajo en reservas
2. Ejemplos habituales
3. Roles laborales
4. Clases de reservas en función de elementos objetivos
5. La protección al cliente: garantía y cancelación
6. Procedimientos de reserva
7. El recepcionista y la atención de la solicitud
8. Políticas tarifarias en reservas
9. La relación entre venta y reserva
10. Encuadre de las reservas
11. Conclusiones finales

## **El recepcionista y su relación con el trabajo administrativo**

1. Conceptos básicos de contabilidad
2. Protocolos de gestión
3. Pautas de trabajo

## **Trabajo con aplicaciones específicas**

1. Software para el recepcionista
2. Aproximación a trabajos habituales
3. Editor de textos Word
4. Editor de tablas Excel
5. Tablas y esquemas

# Metodología

- Aprendizaje continuo de nuestros alumnos minimizando dificultades.
- Programas formativos de alta calidad que permiten un óptimo desarrollo académico del alumno.
- Formación e-learning con las últimas tecnologías.
- Sin desplazarte de casa con gran flexibilidad horaria al decidir tú en qué momento del día estudiar.
- Herramientas y recursos didácticos en continua actualización.
- Seguimiento personalizado de cada alumno, de manera que siempre vas a tener un tutor a tu disposición.
- Tu progreso será evaluado y podrás profundizar en los contenidos.
- Nuestros alumnos consiguen crear una experiencia de aprendizaje única.

# Prácticas en Empresas

- Al finalizar el curso, el alumno accederá a prácticas en empresas del sector.

# Salidas Profesionales

- Áreas de recepción en hoteles
- Áreas de recepción en hostales
- Recepción en albergues
- Recepción en cámpings
- Recepción en apartamentos
- Recepción en residencias para la tercera edad
- Recepción en residencias de estudiantes

MADRID

Calle Gran Vía, 57 10º J

28013, Madrid

Tel: 918 277 096

 @Ceifor\_Estudios

 CeiforEstudios

 @CeiforEstudios

 Ceifor Estudios

M ó v i l : + 3 4 6 5 3 2 9 0 2 1 6

informacion@ceiforestudios.com

www.ceiforestudios.com

Ceifor Estudios®