



Curso ON-LINE

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN ALOJAMIENTOS PROPIOS DE ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

Titulación expedida por la Universidad Antonio de Nebrija
en colaboración con AGRUPACIÓN VÉRTICE¹

OBJETIVOS



- Describir los **procesos de reserva y recepción habituales** en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica
- Definir los procesos de **gestión de cobros y facturación** de servicios habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización
- Aplicar **técnicas y habilidades de comunicación** y atención al cliente de uso común en alojamientos propios del entorno rural y/o natural, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias

ÍNDICE

UD1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo

- 1.1 La comunicación óptima en la atención al cliente.
- 1.2 Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
- 1.3 Resolución de problemas de comunicación.
- 1.4 Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

UD2. Recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

- 2.1 Departamento de recepción.
- 2.2 Prestación de servicios de recepción.

UD3. Gestión de reservas en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

- 3.1 Aspectos generales.
- 3.2 Técnicas de venta en las reservas.

UD4. Gestión de la información en el departamento de recepción

- 4.1 Circuitos internos.
- 4.2 Circuitos externos.
- 4.3 Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.



UD5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento

5.1 Medios de pago y sus formas de aplicación.

5.2 Operaciones de facturación y cobro de servicios a clientes (tanto contado como crédito) por procedimientos manuales e informatizados.

5.3 Cierre diario.