

CURSO ONLINE 100% BONIFICADO

GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS



Curso bonificado por Fundación Tripartita y Seguridad Social. No supone ningún coste para empresa ni trabajador
Duración: 60 horas | Modalidad: online

TEMA 1 INTRODUCCIÓN AL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y DEFINICIONES BÁSICAS EN TURISMO

Departamento de recepción.

Turismo. Origen y evolución.

Turismo como actividad económica.

Definiciones básicas en turismo.

- Turismo.

- Viajero.

- Visitantes.

- Alojamiento.

Servicios turísticos.

TEMA 2 TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DEL ESTADO DE RESERVAS

Definición de reserva.

Tratamiento y análisis del estado de reservas.

Documentos y tipos de reservas.

Sistemas de reservas.

Utilización de programas informáticos específicos de reservas.

Servicios que se pueden reservar.

La gestión de reservas en alojamientos:

- Aceptación

- Confirmación

- Modificación

- Cancelación.

TEMA 3 PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN

Organización y funciones del departamento de recepción.

Turnos y obligaciones.

Gestión de servicios en estancia.

- Check in.

- Estancia.

- Check out.

Emisión de informes o listados. La "rooming list".

TEMA 4 LA COMUNICACIÓN

Definición de comunicación.

- Proceso de comunicación.

- Funciones.

- Barreras.

Comunicación en el departamento de recepción.

- Comunicación interna.

- Comunicación externa.

Tipos de comunicación.

- Escrita.

- Oral.

- Gestual.

Servicios telefónicos.

TEMA 5 LA ATENCIÓN AL CLIENTE

El saludo, la primera impresión.

La imagen corporativa.

La atención al cliente en el departamento de recepción.

La calidad y la satisfacción del cliente.

Conocer a los clientes y proveedores.

Gestión de quejas y reclamaciones.

Resolución de incidencias.

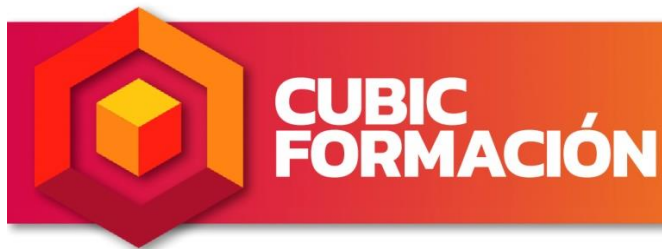
TEMA 6 LEGISLACIÓN SOBRE RESERVAS

Legislación sobre reservas. La figura del "Overbooking".

Legislación sobre reclamaciones.

Ley de protección de datos.

La prevención de riesgos laborales.



Si quieres información o inscribirte,
pincha aquí y déjanos tus datos
para que nos pongamos en contacto

www.cubicformacion.com