

RECEPCIONISTA DE HOTEL

Objetivos

El objetivo general del curso de Recepcionista de Hotel de la Familia Profesional Turismo y Hostelería, es satisfacer, siguiendo las normas de calidad del establecimiento, las necesidades del cliente en cuanto a reservas, asistencia e información, atendiendo las comunicaciones, realizando para ello funciones administrativas, de facturación y comerciales.

Destinatarios

El curso va dirigido a todas aquellas personas que deseen adquirir un conocimiento amplio dentro de este campo de trabajo. Las unidades de competencia del Recepcionista de Hotel son las siguientes:

1. Organizar y gestionar el servicio de Recepción en empresas de hostelería.
2. Organizar y negociar el servicio de Consejería en establecimientos hoteleros.
3. Organizar, gestionar e intervenir en el servicio de comunicaciones de Instituciones hoteleras.

Metodología

El desarrollo del curso se realiza conforme a la metodología propia de Élite Formación:

PRESENCIAL

Desarrollado en nuestras instalaciones por un profesorado altamente cualificado y con experiencia profesional en la gestión asistencial de centros residenciales.

PERSONALIZADO

Adaptado a tu ritmo, de forma individual, permitiendo que lo puedas compatibilizar con otras tareas. El único centro de estudios que te permite desarrollar los estudios de forma presencial y compatible con tus actividades.

PROFESIONAL

Todos los contenidos del curso tienen su orientación a la práctica profesional, este es nuestro objetivo: mejorar tu capacitación y favorecer tu desarrollo profesional.

Programa formativo

Módulo 1. Recepcionista de hotel

- Unidad 1. Introducción al turismo y la hostelería
- Unidad 2. El mercado turístico y la distribución turística
- Unidad 3. La intermediación en la reserva y venta de alojamientos
- Unidad 4. Legislación general del sector turístico
- Unidad 5. Departamento de mostrador
- Unidad 6. Departamento de facturación y caja i. Documentación administrativa básica
- Unidad 7. Departamento de facturación y caja ii. Operaciones básicas de cobros y pagos
- Unidad 8. Departamento de conserjería
- Unidad 9. Habilidades comunicativas en el personal de recepción
- Unidad 10. Atención telefónica en recepción
- Unidad 11. Calidad del servicio y atención al cliente en hostelería
- Unidad 12. Prevención de riesgos laborales en la hostelería

Módulo 2. Inglés para recepcionista-conserje

- Unidad 1. Atención al cliente en la recepción-conserjería
 1. Terminología específica en las relaciones con clientes
 2. Saludos, prestaciones y fórmulas de cortesía habituales
 3. Estilos, formal e informal
 4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes
 5. Ejemplos de atención al cliente y resolución de reclamaciones
- Unidad 2. Dar información turística en inglés
 1. Comunicación entre centros de información turística
 2. Proveedores de servicios, precios y tarifas
 3. Informar sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas y posibilidades de ocio
 4. Informar sobre recursos naturales de la zona y actividades deportivas
 5. Informar sobre la protección medioambiental
 6. Evaluación de la satisfacción del cliente
- Unidad 3. Gestión de servicios turísticos en inglés
 1. Los servicios turísticos
 2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos

3. Billetes, bonos y otros documentos turísticos
4. Negociación con proveedores de servicios turísticos
5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero
6. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero

Salidas profesionales

Recepcionista de hotel
Jefe de recepción

Prácticas

El alumno tendrá acceso a prácticas en centros concertados. Élite formación complementa su oferta

formativa de cursos con prácticas en empresas líderes en el sector para facilitar la inserción laboral de sus alumnos y un asesoramiento completo en la búsqueda de empleo.

Diploma

Al finalizar los estudios, el alumno que supere satisfactoriamente el curso obtendrá el título, de Élite formación, RECEPCIONISTA DE HOTEL.