

Recepción en alojamientos

Descripción Breve

Quieres destacarte en el área profesional, con un empleo bien remunerado, ahora es posible, Emagister te presenta este curso de Recepción en alojamientos, para que superes tus límites impartido por Psique Group & Business School.

Logra los objetivos con la formación en recepción de alojamientos, donde es imprescindible saber cómo gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales en el mundo de la hostelería y el turismo.

Si te identificas con este programa, no dude en contactarnos para responder todas sus dudas e inquietudes.

Temario

MÓDULO 1. MF0263_3 ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0050 GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS

DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y SERVICIOS PROPIOS DE ALOJAMIENTOS.

1. Tratamiento y análisis del estado de reservas.
2. Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas.
3. Utilización de programas informáticos específicos de reservas.
4. Emisión de informes o listados. La “ rooming list” .
5. Legislación sobre reservas. La figura del “ Overbooking” .

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0051 DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS
UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO TURÍSTICO NACIONAL E INTERNACIONAL.

1. Diferenciación de los elementos componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales.
2. Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hostelería y el turismo.
3. Análisis de la estructura de los mercados del turismo y la hostelería. Principales mercados emisores y receptores.
4. Especialidades del mercado turístico relativo al subsector de alojamiento.
5. Identificación de las principales fuentes de información turística.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGMENTACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LA DEMANDA TURÍSTICA.

1. Identificación y clasificación de las necesidades humanas.
2. Motivaciones primarias secundarias.
3. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística.
4. Segmentos y nichos en la demanda turística.
5. Segmentación y perfiles de la demanda.
6. Tipología de la demanda en función del tipo de viaje:
7. - Demanda de viajes organizados o paquetes turísticos.
8. - Demanda de viajes semi-organizados e individuales.
9. Los destinos turísticos frente a la demanda
10. - Destinos asentados.
11. - Destinos emergentes.
12. Los hechos diferenciales.

13. Los condicionantes económicos, políticos y sociales
14. - El factor precio en los productos turísticos.
15. - Los factores macroeconómicos en las motivaciones turísticas.
16. - Los factores socioculturales y demográficos en la demanda turística.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DEL MARKETING EN HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. Manejo de los conceptos básicos de la economía de mercado.
2. Determinación de los procedimientos para el estudio de mercados: análisis de las fuentes de información, métodos de investigación y su aplicación en hostelería y turismo.
3. Verificación de la evolución de hábitos y procedimientos de transacción comercial.
4. Análisis y argumentación de la evolución del concepto de marketing desde sus inicios. Marketing de servicios.
5. Diferenciación de las variables o factores básicos propios del mercado y del marketing turístico.
6. Plan de marketing:
7. - Elementos que lo constituyen.
8. - Fases de elaboración.
9. - Elaboración de un plan de comunicación / promoción.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN COMERCIAL.

1. CRM: Customer Relationship Management.
2. Marketing tradicional versus marketing relacional.
3. Vínculo entre el Plan de marketing y el Plan de acción comercial

4. - Traslado de objetivos de marketing a objetivos comerciales.
5. - Método en cascada.
6. - Acciones comerciales vinculadas con los objetivos de marketing.
7. La Planificación de acciones comerciales.
8. El plan de ventas: elaboración y control.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE VENTA A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS.

1. Contacto inicial:
2. - Objetivos del contacto inicial.
3. - La importancia de las primeras impresiones.
4. - Cómo transmitir una imagen profesional.
5. El sondeo: cómo detectar las necesidades del cliente.
6. - Los diferentes tipos de clientes.
7. - Las motivaciones de compra.
8. - Enfoque de la venta según las motivaciones.
9. La argumentación: cómo exponer los productos de forma efectiva.
10. - Características, beneficios y argumentos de los productos/servicios.
11. - Argumentos en función de las motivaciones del cliente.
12. Las objeciones: cómo superar las resistencias del cliente.
13. - Actitudes ante las objeciones.
14. - El tratamiento de las objeciones.
15. - Técnicas de superación de objeciones.
16. El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente.

17. - Actitudes necesarias hacia el cierre.
18. - Detección de oportunidades de cierre.
19. - Tipos de cierres.
20. - Técnicas de cierre en función de la situación y la tipología del cliente.
21. - El compromiso con el cliente.
22. La venta personalizada.
23. - Tipología de los clientes: atención personalizada.?? - Cómo adaptarse y complementar los comportamientos de los clientes.
24. - El perfil de las personas de contacto.
25. - El tratamiento de clientes difíciles.
26. Aplicación a casos prácticos.
27. - Ejercicios y simulaciones de casos prácticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS.

1. Concepto de negociación
2. - Negociación por principios y negociación por concesiones.
3. - Conflictos negociables y conflictos no negociables.
4. Análisis y preparación de la negociación.
5. - Factores determinantes: Información, Tiempo y Poder.
6. - Análisis de las influencias en la toma de decisiones.
7. La rentabilidad de la negociación.
8. - El dilema precio - volumen.
9. - Consecuencias de la concesión de descuentos

10. El intercambio de información.
11. - La comunicación como herramienta negociadora.
12. - Reforzar el poder de convicción: estructuración con argumentos.
13. El intercambio de concesiones y contrapartidas.
14. - Las reglas de oro para negociar.
15. - Cuadro de alternativas de opciones.
16. El cierre de la negociación.
17. - Cómo y cuando provocar el cierre.
18. - Técnicas de cierre.

**UNIDAD FORMATIVA 3. UF0042 COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL
CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO**
**UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA
COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO.**

1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
2. - Barreras que dificultan la comunicación.
3. - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
4. - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
5. - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
6. - Actitudes ante las situaciones difíciles:
7. - Autocontrol.
8. - Empatía.
9. - Asertividad.
10. - Ejercicios y casos prácticos.
11. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.

12. Resolución de problemas de comunicación.

13. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. Clasificación de clientes

2. - Tipologías de personalidad.

3. - Tipologías de actitudes.

4. - Acercamiento integrado.

5. - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.

6. La atención personalizada

7. - Servicio al cliente.

8. - Orientación al cliente.

9. - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.

10. El tratamiento de situaciones difíciles.

11. - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.

12. - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.

13. - Tipología de reclamaciones.

14. - Actitud frente a las quejas o reclamaciones.

15. - Tratamiento de las reclamaciones.

16. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

MÓDULO 2. MF0264_3 RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0044 FUNCIÓN DEL MANDO

INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES UNIDAD

DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

1. El trabajo y la salud.
2. - Los riesgos profesionales y su prevención.
3. - Factores de riesgo y técnicas preventivas.
4. - Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.
5. - Otros riesgos para la salud de los trabajadores.
6. Las condiciones de trabajo.
7. - Condiciones de seguridad.
8. - El medio ambiente de trabajo.
9. - La organización y la carga de trabajo.
10. Daños derivados del trabajo.
11. - Accidentes.
12. - Incidentes.
13. - Enfermedades profesionales.
14. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
15. - Servicios de prevención propios.
16. - Servicios de prevención ajenos.
17. - Asunción personal del empresario.
18. - Servicios de prevención mancomunados.
19. - Responsabilidades administrativas.
20. - Responsabilidades penales.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PAPEL DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

1. Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización.
2. - Gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa.
3. - La prevención de riesgos laborales como cambio en la organización.
4. - Acciones integradoras y problemas habituales.
5. Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales.
6. -Tipos de funciones.
7. - Actividades y tareas preventivas específicas de los mandos intermedios.
8. - Integración de la prevención de riesgos laborales en la ejecución y supervisión de las actividades.
9. - Recomendaciones para integrar la función de prevención en el equipo de trabajo.
10. - Formación del equipo de trabajo en prevención de riesgos laborales.
11. Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA MANDO INTERMEDIOS.

1. Evaluación de riesgos.
2. - Tipo de evaluaciones.
3. - Proceso general de evaluación.
4. - Métodos de evaluación.
5. Control y registro de actuaciones.
6. - Inspecciones.

7. - Investigación de daños.
8. - Documentación preventiva.
9. - Plan de auditoría.
10. - Aspectos reglamentarios.
11. - Elaboración de propuestas de mejora.
12. Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores.
13. - Elementos de un plan de emergencia.
14. - Plan de evacuación.
15. - Organización de los trabajadores en una emergencia.
16. - Normativa aplicable.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TIPOS DE RIESGO Y MEDIDAS PREVENTIVAS.

1. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
2. - Condiciones generales de los locales.
3. - Orden y limpieza.
4. - Servicios higiénicos.
5. - Señalización de seguridad.
6. - Normativa aplicable.
7. Riesgos químicos y eléctricos.
8. - Manipulación de productos químicos.
9. - Equipos de protección individual contra el riesgo químico.
10. - Almacenamiento de sustancias y preparados químicos según sus características.
11. - Peligros y lesiones por riesgo eléctrico.

12. - Sistemas de protección contra contactos eléctricos.
13. - Equipos de protección individual contra el riesgo eléctrico.
14. - Normativa aplicable.
15. Riesgos de incendio y explosión.
16. - Factores determinantes del fuego.
17. - Medidas preventivas: protección pasiva y activa.
18. - Sistemas de detección, protección y alarma.
19. - Extinción de incendios.
20. - Equipos de protección individual y de lucha contra incendios.
21. - Normativa aplicable.
22. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
23. - Riesgos relacionados con el ambiente térmico.
24. - Riesgos relacionados con el ruido y las vibraciones.
25. - Equipos de protección individual contra los riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
26. - Normativa aplicable.
27. Riesgos ergonómicos y psicosociales.
28. - Carga de trabajo: esfuerzos, posturas, movimientos repetitivos, carga y fatiga mental.
29. - Trabajo a turnos y nocturno.
30. - Cambios en la organización del trabajo y estilo de dirección.
31. - Estrés.
32. - Violencia y hostigamiento psicológico en el trabajo.

33. - Normativa aplicable.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRIMEROS AUXILIOS.

1. Intervención básica ante quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones.
2. Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios.
3. Intervención y transporte de heridos y enfermos graves.
4. Técnicas de reanimación cardiopulmonar.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0042 COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO.**

1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
2. - Barreras que dificultan la comunicación.
3. - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
4. - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
5. - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
6. - Actitudes ante las situaciones difíciles:
7. - Autocontrol.
8. - Empatía.
9. - Asertividad.
10. - Ejercicios y casos prácticos.
11. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
12. Resolución de problemas de comunicación.
13. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.