

# Recepción y atención al cliente

## **Descripción Breve**

Aumenta tu nivel de profesionalidad con nuestro curso Recepción y atención al cliente, impartido por Psique Group & Business School y fórmate para progresar y mejorar tu trayectoria laboral. Estamos convencidos en Emagister que esa herramienta te forma en los conceptos indispensables en el área que lo requieres.

Con la realización del presente curso, se obtendrán los conocimientos necesarios para realizar las actividades propias de la recepción, donde podrá gestionar la comunicación óptima en la atención al cliente, las barreras que dificultan la comunicación, el comunicarse con eficacia en situaciones difíciles, el lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar y el lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal, entre otros conceptos.

Emagister, líder en formación virtual, te brinda esta oportunidad de aprender de manera fácil y práctica, no dejes pasar esta oportunidad y solicita información adicional ahora mismo.

## **¿Qué pasará tras pedir información?**

El centro se pondrá en contacto contigo, una vez envíes tus datos a través del formulario.

## **Temario**

### **MÓDULO 1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **UNIDAD FORMATIVA 1. 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. 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.

### **UNIDAD FORMATIVA 3. ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.**

1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UN ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO-**

1. Bar; comedor, cocina; office.
2. Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines.
3. Instalaciones auxiliares.
4. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.**

1. Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.
2. Obtención, archivo y difusión de la información generada.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN.**

1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:
2. - Identificación y diseño de documentación.
3. - Operaciones con moneda extranjera.
4. Análisis del servicio de noche en la recepción.
5. Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada.
6. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.**

1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.

2. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados.
3. Cierre diario.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.**

1. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.
2. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias.
3. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.
4. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
5. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.
6. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.
7. La seguridad de los clientes y sus pertenencias.
8. Especificidades en entidades no hoteleras
9. - Hospitales y clínicas.
10. - Residencias para la tercera edad.
11. - Residencias escolares.
12. - Otros alojamientos no turísticos.

## **UNIDAD FORMATIVA 4. GESTIÓN DE PROTOCOLO UNIDAD DIDÁCTICA 1. EVENTOS Y PROTOCOLO.**

1. El concepto de protocolo

2. - Origen.
3. - Clases.
4. - Utilidad.
5. - Usos sociales.
6. Clases de protocolo
7. - El protocolo institucional tradicional.
8. - El protocolo empresarial.
9. - Protocolo internacional.
10. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
11. Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
12. - Precedencias y tratamientos de autoridades
13. - Colocación de participantes en presidencias y actos.
14. - Ordenación de banderas.
15. Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
16. El protocolo aplicado a la restauración.
17. - Selección de comedor
18. - Selección de mesas: únicas o múltiples
19. - Elementos de la mesa
20. - Servicio personal del plato
21. - Decoración y presentación de la mesa
22. - La estética de la mesa
23. - Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales

- 24. - Conducción de comensales hasta la mesa
- 25. - Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis.
- 26. - Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break.