

Hostelería
Benidorm

DOBLE TITULACIÓN

MAESTRÍA INTERNACIONAL EN RECEPCIONISTA DE HOTEL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

LEHBMAS007

Escuela asociada a:



CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS DE FORMACIÓN



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ESCUELAS DE NEGOCIOS

DESTINATARIOS

La doble titulación de recepcionista de hotel y atención al cliente está destinada a empresarios, emprendedores o trabajadores en el sector comercial y atención al público. Permite conocer la atención al cliente, la recepción de un hotel, el mercado turístico, la intermediación en la reserva y venta de alojamientos, el departamento de mostrador, el departamento de facturación, el departamento de conserjería, atención telefónica, prevención de riesgos laborales e inglés para recepcionista- conserje.

MODALIDAD

La modalidad de la Maestría es **ONLINE** y **TUTORIZADA**

- Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso en menos de 24 horas laborables.
- Nuestro equipo de profesores y tutores contactará con el alumno en un máximo de 48 horas tras la matrícula para guiar al alumno, acompañarlo en el inicio y a lo largo del curso, y responder a cualquier duda o pregunta que pueda surgir.

DURACIÓN

La duración del curso es de 300 horas.

IMPORTE

MONTO ORIGINAL: ~~2.976\$~~

MONTO ACTUAL: 744\$

*Importe expresado en Dólares Americanos

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica la "MAESTRÍA INTERNACIONAL EN RECEPCIONISTA DE HOTEL Y ATENCIÓN AL CLIENTE", de HOSTELERÍA BENIDORM, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, AEC y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

La Titulación puede disponer de la APOSTILLA DE LA HAYA (Certificación Oficial que da validez a la Titulación ante el Ministerio de Educación de más de 200 países de todo el mundo).

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y A LA HOSTELERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. RELACIÓN DEL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

1. Evolución del turismo
2. Evolución de la hostelería
3. Turismo en Internet

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SERVICIOS DE UN HOTEL

1. Renta de habitaciones
2. Restauración
3. Servicios complementarios

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANES DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LEGISLACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO

1. Ordenación sobre establecimientos hoteleros
2. Régimen de precios y reservas
3. Prevención de riesgos laborales
4. Protección del consumidor

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 2. ROL DEL RECEPCIONISTA DE HOTEL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIGRAMA DE UN HOTEL

1. Sistema de organización de un hotel
2. Departamento de Recepción
 - Ubicación
 - Subdepartamentos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PERFIL PROFESIONAL DEL RECEPCIONISTA

1. Características personales
2. Relaciones humanas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FUNCIONES DEL RECEPCIONISTA

1. Funciones del *front office*
 - Gestión de clientes
 - Administración

- Control de accesos

2. Funciones del *back office*

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 3. GESTIÓN DE RESERVAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRECIOS Y TARIFAS

1. Tipos de reservas
2. Tipos de tarifas
3. *Yield management* y *revenue management*

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESO DE GESTIÓN DE RESERVAS

1. Confirmación de reservas
2. Modificación de reservas
3. Cancelación de reservas
4. Sobreventa
5. Reservas no presentadas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INSTRUMENTOS DE SOPORTE PARA RESERVAS

1. Hoja de reservas
2. *Cardex*
3. Planificación de reservas
4. Hoja de entradas y de salidas
5. Hoja de previsión de servicios
6. *Rooming list*
7. Tarjeta de registro
8. Ficha de policía

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTRATOS Y CONVENIOS DE COLABORACIÓN DE RESERVAS

1. Reservas directas
2. Reservas indirectas
 - Agencias de viajes físicas
 - Turoperadores
 - Redes de intermediación en línea

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 4. ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CLASIFICACIÓN DE CLIENTES

1. Tipologías de personalidad
2. Tipologías de actitud

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CICLO DEL CLIENTE

1. Registro de entrada
2. Estancia
3. Registro de salida
4. Facturación y caja

UNIDAD DIDÁCTICA 3. QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Protocolo de quejas y reclamaciones
2. Medios para poner quejas
 - Hoja de reclamaciones

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 5. DOMINIO DE LA EXPRESIÓN ORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE ELOCUCIÓN

1. Condiciones de la elocución oral
2. Recursos expresivos
3. Técnicas fonacionales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN

1. Elementos del proceso de comunicación
 - Aspectos relacionales en la comunicación oral
2. Tipos de comunicación en la recepción
 - Comunicación telefónica
3. Habilidades comunicativas
4. Habilidades en el habla
5. Habilidades en la escucha

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RESPIRACIÓN

1. Proceso de respiración
2. Respiración abdominal
3. Técnicas de respiración para la relajación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. VOZ

1. Producción de la voz
2. Características de la voz
3. Cuidado de la voz

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DICCIÓN

1. Defectos en la pronunciación
2. Ejercicios para la mejora de la dicción

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 6. PROGRAMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE HOTELES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SOFTWARE DE GESTIÓN DE RESERVAS

1. Organización de la base de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IBE

1. Características del motor de reservas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CRM

1. Tipos de CRM
2. Funciones del CRM

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CRS

1. Tipos de CRS
2. Ventajas del CRS

Resumen

Espacio didáctico

BIBLIOGRAFIA

SOLUCIONARIO