ESCUELA DE POSTGRADO DE
ARTE, ARTESANÍA
Y OFICIOS

CURSO

CONSERJE - RECEPCIONISTA

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -

AOF107





CONSERJE - RECEPCIONISTA

METODOLOGÍA

Este **Curso Conserje - Recepcionista** está dirigido a profesionales, técnicos y a todas aquellas personas que estén interesadas en este ámbito profesional.

Permite conocer el mercado turístico y la distribución turística, la intermediación en la reserva y venta de alojamientos, el departamento de mostrador, el departamento de facturación y caja, el departamento de conserjería, la atención telefónica en recepción, la calidad del servicio y atención al cliente en hostelería, la atención al cliente en la recepción-conserjería, cómo dar información turística en inglés y la gestión de servicios turísticos en inglés.

El alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre la Escuela de Postgrado de Ciencias del Derecho. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA DE 300H

MODALIDAD ONLINE

DURACIÓN DE HASTA UN AÑO

CURSO INICIAL ONLINE

TUTORÍAS INDIVIDUALES

IDIOMA CASTELLANO



IMPORTE TOTAL

VALOR ACTUAL:
~~1580€~~ 395€

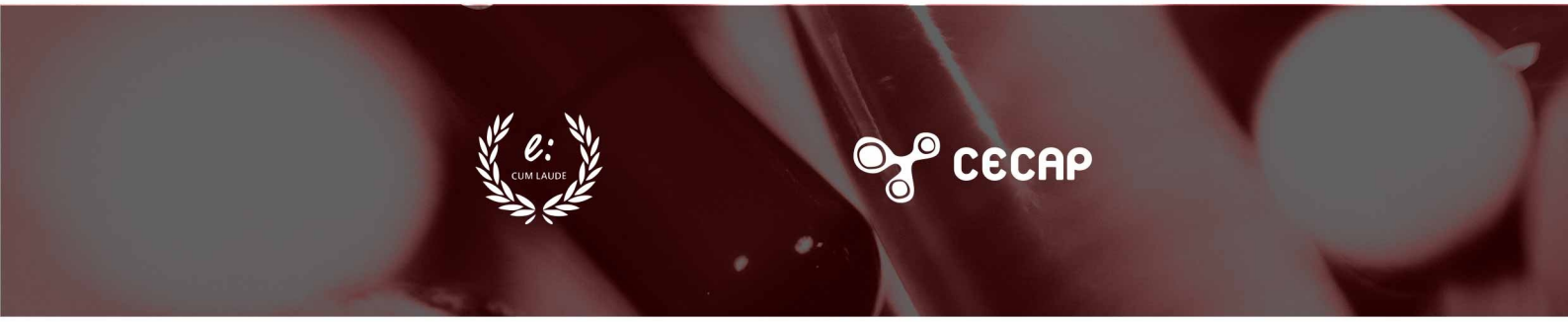
PAGO FRACCIONADO DISPONIBLE

DIFERENTES MÉTODOS DE PAGO

ENVÍO DEL DIPLOMA INCLUIDO

RECONOCIMIENTO

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “CONSERJE - RECEPCIONISTA”, de la ESCUELA DE POSTGRADO DE ARTE, ARTESANÍA Y OFICIOS, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP.



PLAN DE ESTUDIOS

PARTE 1. COMUNICACIÓN, ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD

MÓDULO 1. LA COMUNICACIÓN Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PUNTOS CLAVE DE UNA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIONES SEGÚN LA FASE DE CONTACTO DE LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LAS TÉCNICAS DE DINAMIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 7. OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 2. LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ÚLTIMA FASE DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA IMPORTANCIA DE LOS INSTRUMENTOS DE MEJORA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CERRANDO LA ATENCIÓN DEL CLIENTE: SATISFACCIÓN Y FIDELIDAD

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 3. CONTROL DE SISTEMAS DE SEGURIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RIESGOS GENERALES Y MEDIDAS PREVENTIVAS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELEMENTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PAPEL DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRIMEROS AUXILIOS

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 4. LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN AL PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN A LOS CLIENTES

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LEGISLACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 5. AHORRO DE ENERGÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ILUMINACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 7. OTROS PUNTOS DE AHORRO DE ENERGÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ECOCONSUMO

UNIDAD DIDÁCTICA 9. GESTIÓN DE RESIDUOS

UNIDAD DIDÁCTICA 10. RESIDUOS PELIGROSOS

UNIDAD DIDÁCTICA 11. AHORRO DE AGUA

UNIDAD DIDÁCTICA 12. RUIDO Y VIBRACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 13. TRANSPORTES

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 5. PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS Y/O ENTIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COSTE DE LA CALIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GURÚS DE LA CALIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA "Q" DE CALIDAD TURÍSTICA

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

PARTE 2. RECEPCIÓN Y RESERVAS

MÓDULO 1. SUPERVISIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 2. OPTIMIZACIÓN DE LA OCUPACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA RESERVA Y EL CONTRATO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA PREVISIÓN DE VENTAS

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 3. COORDINACIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ADMINISTRACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA PLANIFICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ORGANIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA INTEGRACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ESTILOS DE MANDO

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 7. NORMATIVA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 8. CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Resumen
Autoevaluación
Solucionario