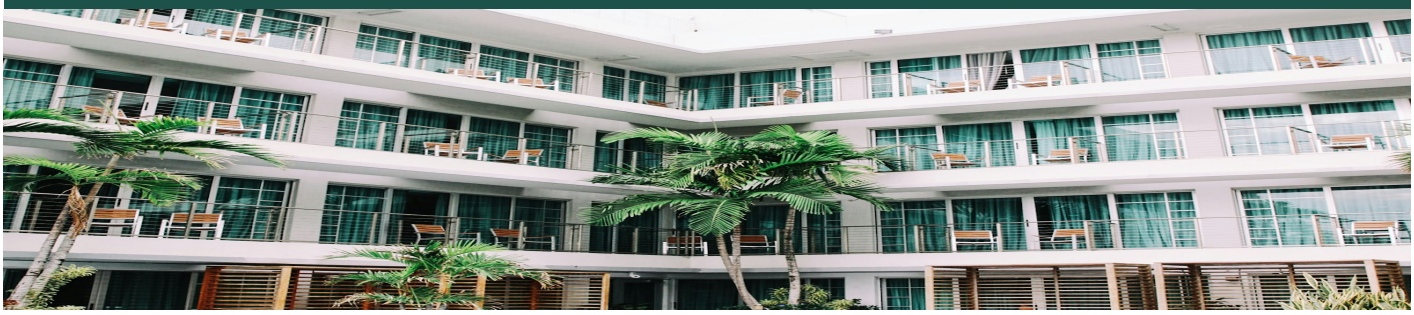
Recepción y atención al cliente en establecimientos de alojamiento (HOTA0003)

Hostelería y turismo · Teleformación · 40 horas · Código HOTA0003 · Tutor acreditado · Diploma acreditativo



Especialidad Formativa SEPE HOTA0003. Curso de teleformación de 40 horas para profesionalizar la recepción y atención al cliente en hoteles, hostales y otros alojamientos.

Especialidad Formativa SEPE HOTA0003.

Modalidad: Teleformación.

Duración: 40 horas.

El curso está diseñado para convertir la experiencia de llegar a un hotel, hostal o cualquier alojamiento en un proceso profesional, ordenado y orientado al cliente. Se trabaja tanto la parte técnica (registro, facturación, uso de software, gestión de reservas y cobros) como la parte relacional: comunicación, acogida, resolución de incidencias y manejo de diferentes perfiles de clientes y culturas.

A lo largo de los módulos, el alumnado se familiariza con el funcionamiento del departamento de recepción, las relaciones con otros departamentos, los servicios asociados a la estancia y el papel clave de la atención al cliente en la imagen del establecimiento. El curso combina la operativa diaria (check-in, check-out, información turística, gestión de eventos) con habilidades sociales, comunicación eficaz y protocolos de actuación.

Objetivos generales

- Capacitar al alumnado para desempeñar de forma profesional las tareas propias del departamento de recepción y atención al cliente en establecimientos de alojamiento.
- Desarrollar habilidades técnicas y comunicativas necesarias para gestionar registros, estancias, cobros, información y reclamaciones de clientes.
- Integrar el uso de aplicaciones informáticas de gestión y protocolos de actuación en el servicio de alojamiento.

Objetivos específicos

- Comprender la estructura, funciones y objetivos del departamento de recepción y su relación con otros departamentos del establecimiento.

- Realizar correctamente las operaciones de registro, entrada y salida de clientes, tanto individuales como de grupo, con o sin reserva.
- Aplicar aplicaciones informáticas de gestión de recepción en las principales tareas de check-in, check-out y seguimiento de estancias.
- Identificar los servicios prestados por recepción y las operaciones habituales durante la estancia (documentación, cambios de habitación, moneda extranjera, etc.).
- Aplicar técnicas de facturación y cobro, diferenciando medios de pago y procedimientos manuales e informatizados.
- Desarrollar técnicas de acogida y habilidades sociales adaptadas a clientes de diferentes tipologías y culturas.
- Comprender el proceso de comunicación, sus barreras y las características de la comunicación presencial, telefónica y telemática.
- Gestionar solicitudes de información desde recepción utilizando las distintas vías disponibles, incluyendo información turística del entorno.
- Manipular planos, mapas y material turístico para orientar adecuadamente a los clientes.
- Interpretar normas de actuación y comportamientos básicos en función de distintos perfiles de clientes.
- Aplicar técnicas para el tratamiento de quejas y reclamaciones de forma profesional.
- Conocer los principios básicos del protocolo y su aplicación en eventos celebrados en el establecimiento.
- Diferenciar tipos de eventos y aplicar técnicas de protocolo y presentación personal adaptadas a cada situación.

Contenidos

Módulo 1: Recepción al cliente en establecimientos de alojamiento

Unidad didáctica 1. Departamento de recepción

- 1.1. Comprensión acerca del departamento de recepción.
- 1.2. Interpretación de los objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
- 1.3. Comprensión del planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
- 1.4. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.

Unidad didáctica 2. Operaciones de registro y estancia

- 2.1. 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.
- 2.2. Aplicación de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.
- 2.3. Comprensión de los servicios prestados por el departamento de recepción.
- 2.4. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes: identificación y diseño de documentación. Operaciones con moneda extranjera.
- 2.5. Comprobación del análisis del servicio de noche en la recepción.

Unidad didáctica 3. Facturación y cobro

- 3.1. Aplicación de técnicas y procesos de facturación y cobro aplicados.
- 3.2. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
- 3.3. Interpretación de las operaciones de facturación y cobro de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados.

Unidad didáctica 4. Comunicación aplicada al servicio de alojamiento

- 4.1. Aplicación de técnicas de acogida y habilidades sociales de uso habitual en la recepción.
- 4.2. Comprensión del proceso de comunicación y sus barreras.
- 4.3. Resolución de problemas de comunicación.

- 4.4. Comprensión de las características de la comunicación telefónica y telemática.
- 4.5. Gestión de las solicitudes de información desde la recepción utilizando las distintas vías posibles.

Unidad didáctica 5. Información turística

- 5.1. Comprensión del producto turístico del entorno: análisis y explicación de los recursos, servicios e infraestructuras que tienen que ver con el producto turístico.
- 5.2. Manipulación de planos, mapas y manuales relacionados con servicios y productos turísticos de diferentes entornos.

Módulo 2: Atención al cliente en establecimientos de alojamiento

Unidad didáctica 6. Atención al cliente

- 6.1. Comprensión de los objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
- 6.2. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
- 6.3. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- 6.4. Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.

Unidad didáctica 7. Gestión de eventos y protocolos

- 7.1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación (en relación con los eventos).
- 7.2. Descripción del origen, clases, utilidad y usos sociales del protocolo.
- 7.3. Identificación de los diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.
- 7.4. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
- 7.5. Análisis de técnicas de protocolo y presentación personal.