

**AF | 71001**

# Recepcionista de hoteles

## DIRIGIDO A

Cualquier trabajador vinculado al sector del turismo y la hostelería.

## OBJETIVOS

- Conocer las funciones que tiene el departamento de recepción de un hotel, así como las habilidades y conocimientos que deben poseer las personas que desarrollan su trabajo en este departamento.

## CONTENIDOS

### ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS

- Gestión de reservas.
- Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos.
- Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo.

### RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos.
- Gestión de protocolo.
- Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales.

### GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

- Proceso de gestión de departamentos del área de alojamiento.
- Proceso de gestión de calidad en hostelería y turismo.



### Duración

45 horas



### Modalidad

Teleformación