

Duración

50 horas

Objetivos

Satisfacer, siguiendo las normas de calidad del establecimiento, las necesidades del cliente en cuanto a reservas, asistencia e información, así como atender las comunicaciones internas y externas aplicando los métodos, técnicas y equipos adecuados.

Contenidos

- ✔ **Reservas de Habitación.**
 - ✔ Subdepartamentos de Reservas.
 - ✔ Recepción de Reservas.
 - ✔ Overbooking.

- ✔ **Entradas y Salidas de Clientes.**
 - ✔ Supervisión y Preparación de las Entradas de Día.
 - ✔ Entrada y Viajeros con y sin Reservas.
 - ✔ Documentos.
 - ✔ Comunicación entre Departamentos.
 - ✔ Salida de Viajeros.

- ✔ **Atención al Cliente.**
 - ✔ Atención al Cliente.
 - ✔ La Estancia del Cliente.
 - ✔ Cambios de Habitaciones.
 - ✔ Custodia de Valores del Cliente.
 - ✔ Tratamiento de las Reclamaciones.
 - ✔ Información General de los Servicios del Hotel.

- ✔ **Funciones Contables.**
 - ✔ Diarios de Producción.
 - ✔ Deducciones y Comisiones.
 - ✔ Apertura y Cierre de la Cuenta de Clientes.
 - ✔ Facturación.
 - ✔ Gestión de Caja.

- ✔ **Conserjería.**
 - ✔ Organización y Funciones.
 - ✔ Información, Ayuda y Asesoramiento al Cliente.
 - ✔ Venta del «Pequeño Material» de Conserjería.

- ✔ **Recepción de Llamadas Comerciales.**
 - ✔ Reglas Básicas para atender Pedidos.

- ✓ Pautas Generales ante Quejas y Reclamaciones.
- ✓ **Recepción de Llamadas de Centralita.**
 - ✓ Cualidades de la Telefonista.
 - ✓ La Recepción Telefónica y sus Fases.
 - ✓ Traspasos, Ausencias y Encargos.
 - ✓ La eficacia y Agilidad de la Telefonista de Centralita.