

Código: 27045

Unidad Formativa:
UF0042 - Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo

Módulo: MF0266_3 - PROMOCIÓN Y VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Certificado de Profesionalidad:
HOTG0208 - VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

Modalidad: ONLINE

Duración: 30h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología a distancia/online. Este sistema de enseñanza está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. También permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será remitida por correo una vez corregido su examen, o puesta a su disposición en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.
En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

securs@
CONSULTORÍA DE FORMACIÓN
Avda. Ramón Nieto nº 133, Bajo
36208 - VIGO
Telf.: 986912815

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

Objetivos

Este curso capacita al alumnado para desenvolverse con solvencia en la comunicación y la atención al cliente dentro de empresas de hostelería y turismo, y está dirigido tanto a profesionales del sector como a personas que desean incorporarse a puestos de atención directa al público. A lo largo del recorrido se trabaja el proceso comunicativo, la escucha activa, la empatía y el lenguaje no verbal, junto con las técnicas adecuadas para atender la comunicación telefónica y telemática y responder a los distintos tipos de demanda, superando las barreras que puedan surgir en el intercambio con la clientela. La atención personalizada ocupa un lugar central: se aborda la tipología de clientes, el trato ante situaciones difíciles, la gestión de quejas y reclamaciones, el marco de protección de las personas consumidoras y usuarias, la cortesía y la imagen profesional, así como la calidad del servicio y la fidelización. Al finalizar, el alumnado será capaz de aplicar estrategias de comunicación y atención que mejoren la experiencia del cliente, resolver incidencias con criterio y contribuir a la calidad y la fidelidad de la clientela en establecimientos de hostelería y turismo.

Contenidos

Módulo 1: La comunicación en la atención al cliente hostelero y turístico
1.1 - El acto comunicativo y su importancia en el servicio al cliente
1.2 - Claves para una comunicación eficaz con la clientela
1.3 - Recursos comunicativos ante los distintos tipos de demanda
1.4 - Obstáculos en la comunicación y estrategias para resolverlos
1.5 - La atención telefónica en hostelería y turismo
1.6 - Canales telemáticos y atención digital al cliente
1.7 - Escucha activa, empatía y comunicación no verbal
Resumen del módulo 1
Módulo 2: La atención al cliente en el sector hostelero y turístico
2.1 - Tipos y perfiles de clientes en hostelería y turismo
2.2 - Personalización del servicio según el perfil del cliente
2.3 - Cómo afrontar las situaciones delicadas con la clientela
2.4 - Quejas, reclamaciones y gestión del cliente insatisfecho
2.5 - La protección de las personas consumidoras y usuarias: normativa aplicable en España y en la Unión Europea
2.6 - Cortesía, protocolo e imagen profesional en la prestación del servicio
2.7 - Calidad del servicio y fidelización de la clientela
Resumen del módulo 2