

Recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales (MF1043_2)

Recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales (MF1043_2)

Duración: 90 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno 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 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo.
1.1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
1.1.1. Barreras que dificultan la comunicación.
1.1.2. Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
1.1.3. El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
1.1.4. El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
1.1.5. Actitudes ante las situaciones difíciles:
1.1.6. Autocontrol.
1.1.7. Empatía.
1.1.8. Asertividad.
1.1.9. Ejercicios y casos prácticos.
1.2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
1.3. Resolución de problemas de comunicación
1.4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática
2. Recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.
2.1. Departamento de recepción.
2.1.1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
2.1.2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
2.1.3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.
2.2. Prestación de servicios de recepción.
2.2.1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:
2.2.1.1. Identificación y diseño de documentación.
2.2.1.2. Operaciones con moneda extranjera.
2.2.2. Análisis del servicio de noche en la recepción.

© icaformación2026

2.2.3. 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.
2.2.4. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.
3. Gestión de reservas en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.
3.1. Aspectos generales:
3.1.1. Tratamiento y análisis del estado de las reservas.
3.1.2. Procedimiento de confirmación, modificación y cancelación de reservas.
3.1.3. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de reservas.
3.1.4. Emisión de informes o listados. La «roomig list»
3.1.5. Legislación sobre reservas. La figura del «Overbookig».
3.2. Técnicas de venta en las reservas
3.2.1. Tratamiento en el contacto inicial.
3.2.2. Sondeo de las necesidades del cliente.
3.2.3. Argumentación para exponer el producto de forma efectiva. En función de las motivaciones del cliente.
3.2.4. Cómo superar la resistencia del cliente.
3.2.5. El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente.
3.2.6. La venta personalizada.
4. Gestión de la información en el departamento de recepción.
4.1. Circuitos internos.
4.1.1. Verificación de la legalidad e idoneidad de documentos propios de la recepción.
4.1.2. Formalización y diseño de documentación específica del departamento de recepción.
4.1.3. Realización de previsiones de ocupación mediante aplicaciones informáticas.
4.1.4. Obtención del estado de las cuentas de los clientes mediante aplicaciones informáticas
4.2. Circuitos externos.
4.2.1. Elaboración de informes para la tramitación y gestión de reclamaciones de clientes.
4.2.2. Introducción y registro de datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.
4.2.3. Solicitud de documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la legislación vigente.

4.3. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.
4.3.1. Obtención, archivo y difusión de la información generada.
4.3.2. Realización de plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas.
5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento.
5.1. Medios de pago y sus formas de aplicación.
5.2. Operaciones de facturación y cobro de servicios a clientes (tanto contado como crédito) por procedimientos manuales e informatizados.
5.3. Cierre diario.

© icaformación2026