



ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

SKU: CT0786

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

1. La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes.
 - 1.1. Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
2. El tratamiento de situaciones difíciles.
 - 2.1. La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 - 2.2. Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 - 2.3. Tipología de reclamaciones.
 - 2.4. Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 - 2.5. Tratamiento de las reclamaciones.
3. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.