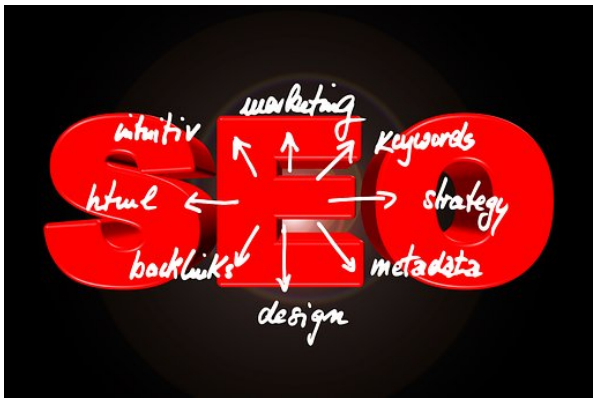

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

SKU: UF0042_V2

OBJETIVOS

Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias,

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

Tema 1. La Comunicación Aplicada a la Hostelería y al Turismo.
1.1. La comunicación óptima en la atención al cliente
1.2. Asociación de técnicas de comunicación con tipo de demanda más habituales
1.3. Resolución de problemas de comunicación
1.4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

Tema 2. Atención al Cliente en Hostelería y Turismo.
2.1. La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes
2.2. El tratamiento de situaciones difíciles
2.3. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento
2.4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea