

Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo

AF: 40009

OBJETIVO

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.

ÍNDICE

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. Atención al cliente en hostelería y turismo
 - 2.1. Clasificación de clientes
 - 2.1.1. Tipologías de personalidad.
 - 2.1.2. Tipologías de actitudes.
 - 2.1.3. Acercamiento integrado.
 - 2.1.4. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
 - 2.2. La atención personalizada
 - 2.2.1. Servicio al cliente.
 - 2.2.2. Orientación al cliente.
 - 2.2.3. Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
 - 2.3. El tratamiento de situaciones difíciles
 - 2.3.1. La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 - 2.3.2. Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 - 2.3.3. Tipología de reclamaciones.
 - 2.3.4. Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 - 2.3.5. Tratamiento de las reclamaciones.
 - 2.4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

