

TEMA 1 LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO

- La comunicación óptima en la atención al cliente
 - Barreras que dificultan la comunicación.
 - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
 - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
 - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
 - Actitudes ante las situaciones difíciles:
 - ✓ Autocontrol.
 - ✓ Empatía.
 - ✓ Asertividad.
 - Ejercicios y casos prácticos.
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
- Resolución de problemas de comunicación.
- Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

TEMA 2 ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

- Clasificación de clientes.
 - Tipologías de personalidad.
 - Tipologías de actitudes.
 - Acercamiento integrado.
 - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.

- La atención personalizada.
 - Servicio al cliente.
 - Orientación al cliente.
 - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.

- El tratamiento de situaciones difíciles.
 - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 - Tipología de reclamaciones.
 - Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 - Tratamiento de las reclamaciones.

- La protección de consumidores y usuarios: Normativa aplicable en España y la Unión Europea.