

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.