

ÍNDICE GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS

TEMA 1 INTRODUCCIÓN AL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y DEFINICIONES BÁSICAS EN TURISMO

- Departamento de recepción.
- Turismo. Origen y evolución.
- Turismo como actividad económica.
- Definiciones básicas en turismo.
 - Turismo.
 - Viajero.
 - Visitantes.
 - Alojamiento.
- Servicios turísticos.

TEMA 2 TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DEL ESTADO DE RESERVAS

- Definición de reserva.
- Tratamiento y análisis del estado de reservas.
- Documentos y tipos de reservas.
- Sistemas de reservas.
- Utilización de programas informáticos específicos de reservas.
- Servicios que se pueden reservar.
- La gestión de reservas en alojamientos:
 - Aceptación
 - Confirmación
 - Modificación
 - Cancelación.

TEMA 3 PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN

- Organización y funciones del departamento de recepción.
- Turnos y obligaciones.
- Gestión de servicios en estancia.
 - Check in.
 - Estancia.
 - Check out.
- Emisión de informes o listados. La “rooming list”.

TEMA 4 LA COMUNICACIÓN

- Definición de comunicación.
 - Proceso de comunicación.
 - Funciones.
 - Barreras.
- Comunicación en el departamento de recepción.
 - Comunicación interna.
 - Comunicación externa.
- Tipos de comunicación.
 - Escrita.
 - Oral.
 - Gestual.
- Servicios telefónicos.

TEMA 5 LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- El saludo, la primera impresión.
- La imagen corporativa.
- La atención al cliente en el departamento de recepción.
- La calidad y la satisfacción del cliente.
- Conocer a los clientes y proveedores.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Resolución de incidencias.

TEMA 6 LEGISLACIÓN SOBRE RESERVAS

- Legislación sobre reservas. La figura del "Overbooking".
- Legislación sobre reclamaciones.
- Ley de protección de datos.
- La prevención de riesgos laborales.