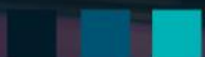


**I|D|P|E**

PROGRAMA

# **Recepción Hotelera y Atención al Turista**

INSTITUTO DE DESARROLLO PROFESIONAL Y EMPRESARIAL



## **Recepción Hotelera y Atención al Turista**

El presente curso brinda una formación integral que incluye los conocimientos y herramientas necesarias para un eficaz desempeño en la recepción hotelera y su atención al cliente.

Está dirigido a personas que deseen trabajar en la recepción hotelera y la atención al turista ya sea que cuenten o no con experiencia previa en el rubro, y a empresas u organizaciones que requieran herramientas para un eficiente manejo de sus actividades.

### **Duración y Carga horaria:**

El curso tiene una duración total de 48 horas.

Las clases serán de carácter online, en el formato de aula-taller de 2 horas cada una.

Si todos los participantes fueran del mismo lugar, se pueden organizar visitas a hoteles y paseos turísticos.

### **Aprobación del curso:**

El curso se aprobará por asistencia y prueba escrita.

La asistencia deberá ser igual o superior al 80% de las clases dictadas.

La prueba escrita deberá aprobarse con un mínimo del 70% (equivalente en la escala a un 6 o Bueno) del puntaje total.

### **Materiales didácticos:**

Se le brindará a cada estudiante el material de apoyo necesario para que logre ampliar lo dictado en clases. Así como ejercicios prácticos que le permitan ir realizando una autoevaluación de sus avances.

## Eje Programático

### MÓDULO 1: RECEPCIONISTA – FRONT DESK.

**Meta:** Satisfacer las necesidades del cliente en cuanto a reservas de habitaciones. Atender las comunicaciones telefónicas, por mail, redes sociales o en mostrador. Realizar funciones administrativas, vinculadas a facturación y comerciales. Dar información a los huéspedes, sobre servicios públicos y privados, lugares turísticos.

**Contenido:**

- Los Servicios en Hotelería.
- Administración (Back Office) - Reservas, Check – In.
- Estancias y Áreas Operativas.
- Uso de herramientas informáticas.

### MÓDULO 2: ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTAS.

**Meta:** Capacitar a los participantes en una buena atención en el servicio de turistas. Brindar conocimientos y soluciones prácticas en el manejo eficaz de la comunicación y la atención al cliente.

Generar condiciones de un buen manejo para la venta del Uruguay como destino turístico desde el área de servicios y desde el rol que desempeñan en el hotel.

**Contenido:**

- Tipos de Clientes.
- Técnicas y Estrategias de Atención al Cliente.

## MÓDULO 3: INTRODUCCIÓN AL TURISMO.

**Meta:** Se desarrollarán conceptos básicos, al nivel del cargo que desempeñarán. A saber: descripción de los recursos turísticos al alcance del departamento o del país o de la región.

### Contenido:

- Conocimientos básicos del Turismo.
- Sistema Turístico.
- Recursos Naturales Turísticos Locales y Nacionales.
- Turismo Inclusivo.