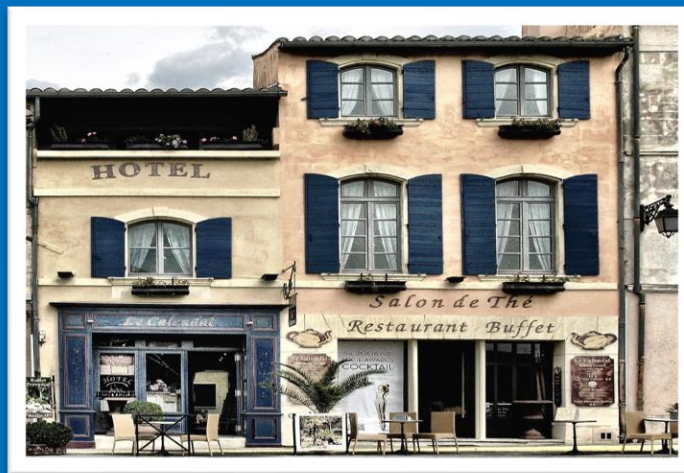


# GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS



Duración: 80 horas

## OBJETIVOS

- Introducir al alumno a los servicios del departamento de recepción.
- Conocer las definiciones básicas en turismo, la oferta y demanda del mercado, analizar la estructura del sector y cuáles son los principales mercados emisores.



- Saber analizar el estado de una reserva y conocer los procedimientos de recepción.
- Dominio de la comunicación interior y exterior, uso del teléfono, mailing, informes “rooming list”.
- Utilización de programas informáticos específicos de reservas.
- Conocer la legislación sobre reservas. La figura del “Overbooking”.
- Identificación de los tipos de clientes según sus necesidades, tipos de destinos turísticos.
- Conocer los productos turísticos que existen en la actualidad.
- En qué consiste el CRM.



## ÍNDICE

### 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.