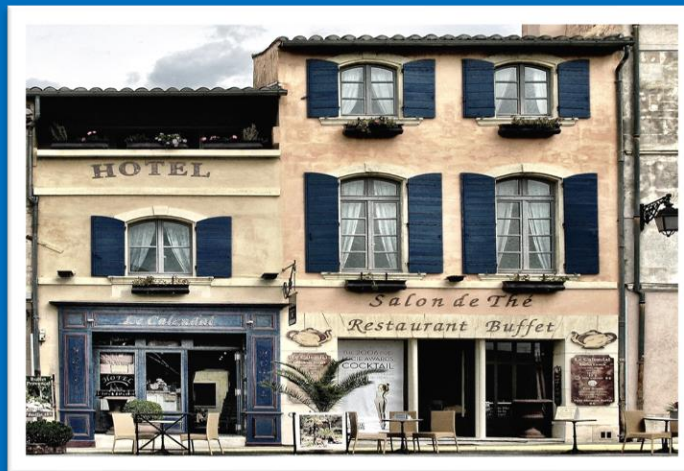


# GESTIÓN DE RESERVAS Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS



Duración: 80 horas

## OBJETIVOS

- Conocer el origen del movimiento turístico y su evolución.
- Aprender las definiciones básicas dentro de esta actividad.
- Saber en qué consisten los servicios turísticos y el nivel de actividad económica que generan en nuestro país.
- Conocer en qué consiste una reserva, su tratamiento y análisis.



- Dominio de los documentos y tipos de reservas.
- Conocer los sistemas de reservas actuales y qué servicios se pueden reservar.
- Aprender a gestionar todos los pasos de una reserva
- Dominio de los procedimientos de recepción, su organización y funciones.
- Conocer cuáles son los turnos y las obligaciones que conllevan.
- Saber gestionar el Check in, la estancia y el Check out.
- Dominio de los informes o listados. La “rooming list”.
- Tener nociones básicas para la atención al cliente, el saludo y la imagen corporativa.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Dominio de situaciones difíciles para la resolución de incidencias.
- Conocimiento de técnicas de comunicación con los clientes.
- Dominio del overbooking.
- Nociones básicas de prevención de riesgos laborales.
- Conocer la normativa sobre protección de datos.



## ÍNDICE

### TEMA 1 INTRODUCCIÓN AL TURISMO

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

### TEMA 2 RESERVAS

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



### TEMA 3 EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

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

### TEMA 4 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 5 LA COMUNICACIÓN

- Definición de comunicación.
  - Proceso de comunicación.
  - Funciones.
  - Barreras.
- Tipos de comunicación:
  - Escrita.
  - Oral.
  - Telefónica.
  - Gestual.
- Comunicación en la empresa.
  - Comunicación interna.
  - Comunicación externa.
- Emisión de informes o listados. La “rooming list”.

## TEMA 6 LEGISLACIÓN Y PREVENCIÓN

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