



Curso:	Servicios de Recepción. 16 Hrs.
Fecha:	19 y 20 de Junio 2010.
Horario:	8:00 - 12m. / 1:00 - 5:00 pm.
Lugar:	Hotel alba Caracas
Incluye:	Material de Apoyo, Refrigerios y Certificado de Asistencia.
Número de participantes:	15 participantes.
Inversión:	Sistema de Pre venta: Hasta 05/06/2010 Bs. 785,00 Hasta 12/06/2010 Bs. 845,00 IVA INCLUIDO
Reservación:	http://www.turismoypromocionesvq.com/formulario/envio3.htm
Contáctanos:	Cel. 0416-8213092 Telfax: 0212-6398735 promocionesvq@gmail.com ventas@turismoypromocionesvq.com
	(*) FECHAS Y PRECIOS SUJETOS A CAMBIOS. LA REALIZACIÓN DE LOS CURSOS QUEDA SUJETA A LA CONFORMACIÓN DE UN GRUPO MÍNIMO DE PARTICIPANTES. POR TAL MOTIVO, LA EMPRESA SE RESERVA EL DERECHO DE CANCELARLOS HASTA 24 HORAS ANTES DE SU REALIZACIÓN.

Objetivo general:

Desarrollar en el participante los conocimientos necesarios para mejorar los niveles de desempeño en el trato directo con los clientes en el área de recepción.

Dirigido a:

Personal que desempeña funciones de atención al cliente en el área de recepción, cajero recepcionista y mandos medios en el área.

Unidad 1: Gerencia de Recepción

- 1.1 Definición
- 1.2 Estructura
- 1.3 Importancia
- 1.4 Funciones "Overbooking – Planning"

Unidad 2: Cajero – Recepcionista.

- 2.1 Perfil del recepcionista.
- 2.2 Funciones.
- 2.3 Obligaciones con el huésped.
- 2.4 Obligaciones con el establecimiento.
- 2.5 Imagen personal.

Unidad 3: Reservas y Teléfonos.

- 3.1 Funciones
- 3.2 Obligaciones con el huésped.
- 3.3 Obligaciones con el establecimiento.
- 3.4 Preparación de la llegada del cliente.
- 3.5 Medios de reservación.

Unidad 4 El Servicio y la Satisfacción al huésped

- 4.1 Servicio.
- 4.2 Calidad.
- 4.3 Satisfacción al huésped.
- 4.4 Características del Servicio de Calidad.
- 4.5 Pasos en la Atención al huésped.
- 4.6 Momentos de la verdad.
- 4.7 La cadena de Servicio.

Unidad 5 Atención al Cliente

- 5.1 Cliente
- 5.2 La comunicación como herramienta
- 5.3 La calidad en la atención al Cliente.
- 5.4 La atención Preliminar.
- 5.5 La llegada y el primer contacto.
- 5.6 La estancia y Post-estancia.
- 5.7 Quejas y reclamaciones

Unidad 6 El desafío del servicio.

- 6.1 Componentes del Servicio/Experiencia.
- 6.2 Atributos por los cuales los clientes califican el servicio.
- 6.3 Clasificación del Servicio/Experiencia.
- 6.4 La experiencia en las empresas de Servicios.
- 6.5 La administración del personal en contacto.
- 6.6 La administración de la participación del cliente.