

*** Recepcionista de hoteles**

Las primeras lecciones van a introducir el proceso de gestión de una reserva, y nos va a detallar los tipos de turismo que podemos encontrar y se detallan formas de comunicarse con el cliente. Después se estudia como el departamento de recepción es el responsable de causar una buena impresión al cliente y obtener a cambio su fidelización. Finalmente se ve como la planificación empresarial se inicia en la descripción de los objetivos empresariales, los cuales son elegidos en función de estrategias y políticas, plasmadas en planes y procedimientos.

Objetivo:

Aprender los procedimientos de administración para una empresa del ramo turístico en su recepción del cliente.

Dirigido a:

Emprendedores, administrativos, operativos, asistentes, estudiantes y todas aquellas personas que desean aprender los proceso administrativos en esta área del turismo.

Contenido:

1. Acciones comerciales y reservas

Las primeras lecciones van a introducir el proceso de gestión de una reserva, y nos va a detallar los tipos de turismo que podemos encontrar. Finalmente se detallan formas de comunicarse con el cliente.

2. Gestión de reservas

La gestión de una reserva empieza con la recepción de una solicitud por parte de un cliente en el Front Office, continúa con la comunicación de las condiciones, la asignación de la habitación y los posibles cambios. Toda la gestión se realiza en las áreas del Front Office y el Back Office donde se realiza el Chek In y el Chek Out. Recogiendo toda la información en una serie de documentos. Si se da un overbooking en una empresa de alojamiento se deben buscar soluciones, ya sea dinámico o efectivo.

3. Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos

Hoy en día existen muchos tipos de turismo, cultural, rural, termal, deportivo, etc. La oferta turística es lo que el cliente encuentra en el mercado y la demanda lo que quieren del mercado. Cuando se realiza un análisis del mercado se busca analizar la información más relevante. A parte de un análisis de mercado el plan de marketing es muy utilizado en las empresas turísticas para satisfacer a sus clientes por ofrecer la adecuada oferta turística.

4. Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo

La clave de la atención al cliente es la comunicación, la cual debe ser clara, sencilla, atenta y empática. Pudiendo conseguirse con el uso de frases cortas, uso de verbos, empleo de la jerga del ramo, etc. Existen diferentes técnicas para una comunicación exitosa como son la escucha activa, la empatía y las habilidades asertivas. Apoyadas por las técnicas de comunicación no verbal. Otra forma de comunicación muy importante en un alojamiento es la realizada por vía telefónica.

5. Recepción y atención al cliente

El departamento de recepción es el responsable de causar una buena impresión al cliente y obtener a cambio su fidelización. Las tres expresiones empleadas en la preparación y ejecución de actos son el protocolo, ceremonial y etiqueta. La Prevención de Riesgos Laborales está insertada como un miembro más en las empresas de alojamiento.

6. Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos

El departamento de recepción es el responsable de causar una buena impresión al cliente y obtener a cambio su fidelización. La recepción se divide en las áreas de Mostrador y Back Office donde la organización puede ser jerárquica o funcional según el tamaño de la empresa de alojamiento. El departamento de recepción tiene contacto con todas las demás áreas, teniendo un protocolo de comunicación interdepartamental. Al estar en contacto con el cliente, la recepción se

encarga de elaborar bastante documentación repartida entre el personal de los turnos de mañana, tarde y noche.

7. Gestión de protocolo

Las tres expresiones empleadas en la preparación y ejecución de actos son el protocolo, ceremonial y etiqueta. Siendo muy importante el protocolo por lograr satisfacer las expectativas del anfitrión del acto, el cual elige los puestos de honor. No puede no conocerse el orden de las banderas para todo acto entre diferentes municipios, países, ciudades, etc. Es importante saber cuando se va a celebrar un cóctel, una recepción o un buffet ya que son conceptos diferentes.

8. Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales

La Prevención de Riesgos Laborales está insertada como un miembro más en las empresas de alojamiento. Siendo el empresario el que debe implicarse para su correcto funcionamiento y aplicación. Destacando que el Técnico de prevención puede estar integrado en la estructura empresarial.

9. Gestión de departamentos del área de alojamiento

La planificación empresarial se inicia en la descripción de los objetivos empresariales, los cuales son elegidos en función de estrategias y políticas, plasmadas en planes y procedimientos. Existe una gran variedad de sistemas de calidad para el sector turístico y hostelero, utilizados para obtener un servicio de calidad, controlado y enfocado a la atención del cliente exquisita.

10. Proceso de gestión de departamentos del área de alojamiento

La planificación empresarial se inicia en la descripción de los objetivos empresariales, los cuales son elegidos en función de estrategias y políticas, plasmadas en planes y procedimientos. Una vez los objetivos son implantados deben ser controlados. Es conveniente elaborar presupuestos anuales en el área de alojamiento con la necesaria recopilación de la información, cuantificación, revisión, control, seguimiento y aplicación de medidas correctoras. Viniendo a ser necesaria una completa documentación en el área de finanzas a través de diarios, reportes y órdenes. La integración es la clave del éxito en la dirección y con los departamentos.

11. Proceso de gestión de calidad en hostelería y turismo

Existe una gran variedad de sistemas de calidad para el sector turístico y hostelero, utilizados para obtener un servicio de calidad, controlado y enfocado a la atención del cliente exquisita. Hoy en día disponemos de muchas herramientas para controlar nuestro sistema de calidad como las encuestas de satisfacción, los informes y las auditorías. No debemos olvidar que la formación es la clave para ofrecer un servicio de calidad.