

ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

criteria

Modalidad: curso e-Learning Duración: 11 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de HOSTELERÍA Y TURISMO Definir los factores que determinan las diferentes tipologías de clientes.

CONTENIDOS

1. La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes. 2. El tratamiento de situaciones difíciles. 3. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento. 4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

