

RECEPCIONISTA POLIVALENTE EN BASE A COMPETENCIAS LABORALES

CONTENIDO

Módulo 1 Servicios de recepcionista polivalente

El Recepcionista

Perfil profesional del recepcionista polivalente; actitudes naturales, actitud de servicio, flexibilidad.

Funciones y responsabilidades específicas del cargo.

Herramientas de trabajo, elaborar informes, manejar libro de recepción, fichas, registros y operar equipos: computador, fax, máquina para tarjetas de crédito, alarma, radio transistor, alarma, entre otros.

El check in

Bienvenida al huésped

Verificación de reserva

Llenado de ficha, libro o registro

Tarifas y forma de pago: efectivo, tarjeta de crédito o cheque.

Servicios y horarios del establecimiento.

Acomodar al huésped en la habitación.

El check out

Presentación de cuenta al huésped: detalle de gastos incluidos los de último minuto.

Verificación de estado habitación, minibar

Cobro, verificación de firma autorizada.

Evaluación de la satisfacción del cliente.

Entrega de equipaje.

Apoyar a la administración

Técnicas telefónicas efectivas.

Realización de reservas.

Realización de los trabajos de auditoría nocturna.

Cuidado del área de recepción.

Entrega de la recepción al turno correspondiente.

Cuidados del área de recepción.

Manejo de mensajes y correspondencia.

Módulo 2 Comunicación y expresión

La comunicación

Proceso comunicativo

Barreras de la comunicación

Clasificación de la comunicación

Por el emisor y el receptor

Por el medio

Por el mensaje

Por el contexto

Propósitos de la comunicación

Informar
Entretener
Persuadir

Expresión oral

Análisis de la expresión oral
Técnicas de expresión

Diferencias de la comunicación oral y escrita

Análisis de la comunicación oral y de la comunicación escrita
Vicios de dicción
Clasificación y corrección

Lectura fonética y semántica

Caracterización

Módulo 3 Convivencia en el trabajo

Atender al huésped y al público

Tratamiento de diferencias individuales y/o culturales de los clientes.
Tratamiento a personas especiales.

Actuar en situaciones que involucren conflicto

Estrategias para solucionar problemas en forma armónica
Estrategias de negociación de conflictos.

Resolver situaciones fuera de los procedimientos establecidos

Estudio de la situación fuera de la rutina
Identificar posibles soluciones
Involucrar a las personas adecuadas y apoyar en la solución del conflicto.

Trabajo en equipo

Técnicas de trabajo en equipo
Ventajas del trabajo en equipo
Formación de equipos de trabajo

Módulo 4 Calidad en la atención

Calidad en el turismo

Concepto y principios de la calidad en la atención.
Estándares e indicadores de la calidad de la atención al cliente.
Las claves del servicio.
Apoyo al huésped: Entrega de información sobre la ciudad, el establecimiento y sus servicios; aclarar dudas sobre cambios de moneda extranjera; informar al huésped sobre condiciones de seguridad, precios tarifas, horarios, transporte, servicios de emergencia médica.

Nexo entre el huésped y los otros departamentos del establecimiento

Tramitar los pedidos del huésped a los responsables del servicio en el establecimiento en el menor tiempo requerido, realizar el seguimiento y resolver posibles problemas.
Entrega de mensajes y encomiendas a los huéspedes.

La satisfacción del cliente

Identificación y atención de las necesidades del cliente para asegurar su satisfacción.

Métodos de investigación de satisfacción del huésped.

Fidelización del cliente, base de la rentabilidad y el crecimiento de la empresa.

Módulo 5 Presentación y conducta profesional

La empresa

Visión, Misión y Objetivos

Conducta profesional

Cumplir a cabalidad con las funciones asignadas en la descripción del puesto

Proteger la información valiosa de la empresa

Evitar los daños y desperdicios de los bienes de la empresa

Observar medidas de seguridad

Relaciones laborales cordiales y respetuosas

Cumplimiento de horarios de trabajo

Notificar, permisos, faltas, atrasos

Comisiones y regalos

Documentos, materiales y dinero

Cuidados personales para el hombre

Cuidados personales para la mujer

Higiene personal

Postura corporal

Amabilidad y cortesía

EVALUACIÓN:

Se evaluará a los cursantes a través de los siguientes parámetros:

- Desempeño personal
- Participación
- Evaluaciones diarias

CERTIFICACIÓN:

Los participantes recibirán su certificado de asistencia al curso si cumplen con el 80% de asistencia y 80. % de evaluación.

MATERIALES QUE SE REQUERIRÁ:

- Computador (CPU)
- Infocus (proyector)
- Pizarra de tiza líquida
- Marcadores de tiza líquida 3 COLORES
- Borrador
- Papelógrafos.
- Cartulinas de colores.
- Marcadores de colores