

## CONTENIDO PROGRAMÁTICO

### *Recepcionista Administrativo de Hotelería*

**Duración:** 6 semanas  
**Público:** General  
**Modalidad:** Online

#### **OBJETIVO DEL CURSO:**

Que los participantes adquieran las competencias básicas requeridas para desempeñar de forma eficiente las funciones propias de un recepcionista administrativo de hotelería, de manera tal que pueda brindar el mejor servicio y la mayor satisfacción a huéspedes y/o clientes

#### **UNIDAD I: INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y LA HOTELERÍA**

- Definición de Turismo
- Cuenta satélite de turismo (CST)
- Definición de Turista
- Definición de Excursionista
- Tipo de Turismo
- Definición del Sector Turismo
  - o Industrias Turísticas
- Definición del Sector Hotelero
  - o Definición de Hotel
  - o Servicio de Alojamiento Turístico
  - o Clasificación de hoteles
  - o Departamentos de un Hotel

#### **UNIDAD 2: EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN**

- La Recepción de un Hotel
- Funciones de la recepción
- Sub departamentos
- Organización departamental
- Tipos y tarifas de habitaciones
- Categorías de Tarifas
- Reserva de habitaciones
- Procedimiento para recibir una reserva

#### **UNIDAD 3: TAREAS DE MOSTRADOR EN RECEPCIÓN**

- Registro de Entrada de Clientes (Check In)
- Asignación de Habitaciones
- Estado de Situación de las habitaciones
- Sistemas de Registro y Control de Huéspedes
- Ingreso de Huéspedes





- Grupos y Clientes VIP
- Proceso de Check Out
- Etapas del Check Out: Esquema General
- Documentos más utilizados en el check out

#### **UNIDAD 4:**

##### **La Facturación De Servicios Y Caja En Recepción**

- Mano-Corriente o Diario de Producción
- Mano-Corriente Manual
- Mano-Corriente Mecanizada
- Facturación: Contado y Crédito
- La Caja de Recepción
- Registro de Ingresos y Egresos

#### **UNIDAD 5:**

##### **TAREAS DE CONSERJERÍA**

- La conserjería
- Funciones de la Conserjería
- El Conserje
- Funciones del Conserje

#### **UNIDAD 6:**

##### **LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Cliente
- Tipos de Clientes
- La Comunicación como herramienta de servicio
- Comunicación Interna y Externa
- Calidad y Servicio
- Quejas y reclamaciones de un cliente
- Pasos a realizar ante las quejas
- Las Hojas de Reclamaciones

##### **ENTREGA DE NOTAS Y CERTIFICADOS**

