RECEPCIONISTA DE HOTEL

MANUAL DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1. EL HOTEL. CONCEPTOS BÁSICOS

INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO HOTEL
1.1. Estructura organizativa de un hotel
1.1.1. Tipos de organización
1.1.2. Organigramas
1.2. Clasificación de los establecimientos hoteleros
1.2.1. Clasificación jurídica
1.2.2. Clasificación por volumen de habitaciones
1.2.3. Clasificación de acuerdo con la propiedad
1.2.4. Clasificación atendiendo al tipo de clientela
1.2.5. Clasificación según la ubicación
1.2.6. Clasificación por denominación
1.3. El departamento de Recepción
1.3.1. Ubicación
1.3.2. Subdepartamentos
1.3.3. Objetivos de los subdepartamentos
1.4. Aplicación de la informática en la Recepción y en la gestión hotelera

2. RESERVAS

PRECIOS Y TARIFAS CORRESPONDIENTES, SEGÚN LOS DIFERENTES TIPOS DE HABITACIONES
CONTROL DE PRECIOS Y TARIFAS CONCRETADOS Y SUS MODIFICACIONES
2.1. Plantilla
2.2. Situación del departamento en el organigrama
2.3. Funciones
2.3.1. Conocimiento de la oferta
2.3.2. Conocimiento de los contratos
2.3.3. Fuentes y sistemas de reservas
2.3.4. Situación de las fuentes de reservas
2.3.5. Tomar o recoger reservas
2.3.6. Control de la disponibilidad
2.3.7. Archivos
2.3.8. Correspondencia y comunicación con el exterior
2.3.9. Coordinación e información a otros departamentos
2.4. Overbooking
2.5. Diagrama de reserva de una plaza hotelera
2.6. La hoja de reservas
2.6.1. Hoja de reservas individual
2.6.2. Hoja de reservas de grupo
2.6.3. Recorrido de la hoja de reservas
2.7. El cardex
2.7.1. Cardex de cliente
2.7.2. Cardex de empresa
2.7.3. Clientes socios
2.8. El planning
2.8.1. Planning numérico
2.8.2. Planning nominal
2.8.3. Planning forecast
2.8.4. Utilización de sistemas informáticos para el planning
2.9. El libro de reservas
2.10. La lista de llegadas
2.11. Previsiones
2.12. Relaciones interdepartamentales
2.13. Sistema informatizado de Reservas

3. MOSTRADOR

3.1. La plantilla
3.2. Funciones
3.3. El rack de recepción
3.3.1. Rack de tarjetas
3.3.2. Rack electrónico o luminoso
3.3.3. Rack manuscrito
3.3.4. Rack informatizado
3.4. El slip
3.5. Asignación de habitaciones reservadas
3.6. Control de equipajes
3.7. Diagrama de solicitud de habitaciones
3.8. Tarjeta de registro
3.9. La ficha de Policía
3.10. Atenciones
3.11. Cambio de habitación
3.12. Camas supletorias
3.13. Apertura de factura
3.14. El libro de recepción
3.15. Control de habitaciones o informe de la Gobernanta
3.16. Lista de clientes no-show
3.17. Relación de clientes hospedados y salidas previstas
3.18. Previsión de ocupación y régimen
3.19. Parte de averías
3.20. Pedido al Almacén
3.21. Estadísticas
3.21.1. Estadísticas del movimiento turístico
3.22. Hoja de Reclamación
3.23. Relaciones interdepartamentales
3.24. Sistema informatizado del Mostrador

4. MANO CORRIENTE

4. MANO CORRIENTE
4.1. Actividades y funciones de Mano Corriente
4.2. Plantilla
4.3. Horario
4.4. Relaciones interdepartamentales
4.5. Cuentas de facturación
4.5.1. Cargos
4.5.2. Abonos
4.5.3. Mixto
4.6. Diagrama del proceso de facturación en Recepción
4.7. Sistemas de facturación
4.8. Sistema manual
4.8.1. Datos personales del cliente y habitación
4.8.2. Cuentas de explotación o departamentos de servicio
4.8.3. Datos administrativos
4.8.4. Supuestos prácticos
4.8.5. Facturación de grupos
4.9. Sistema mecanizado
4.9.1. Configuración típica de las máquinas facturadoras
4.9.2. Proceso de facturación mecanizada
4.10. Sistema informatizado
4.10.1. Prestaciones de los programas informáticos
4.11.1. Factura
4.11.2. Partes de control
4.11.3. Liquidación de comisiones y deducciones
4.11.4. Libro de deducciones
4.11.5. Vale de varios
4.11.6. Liquidación de varios
4.11.7. Transferencia de comisiones
4.11.8. Nota de cargo a crédito

5. CAJA

CIERRE DIA HOTELERO, CUADRE DE MANO CORRIENTE, CAJA, CREDITOS
5.1. Actividades y funciones
5.2. Plantilla
5.3. Horarios
5.4. Sistemas de cobro de facturas
5.4.1. Cobro en efectivo
5.4.2. Créditos
5.4.3. Invitaciones
5.4.4. Gratuidades
5.5. Cierre de facturas
5.6. Documentación
5.6.1. Liquidación de facturas de Caja
5.6.2. Liquidación de créditos
5.6.3. Liquidación de Divisas y Caja
5.6.4. Control de la caja fuerte y los cofres de seguridad
5.6.5. Impuesto de salida de equipajes
5.6.6. Recibos
5.7. Relaciones interdepartamentales

6. CRÉDITOS

MODALIDADES DE CRÉDITO
6.1. Liquidación de créditos y comisiones
6.2. Libro de créditos
6.3. Liquidación de cobros
6.4. Relaciones interdepartamentales

7. ATENCIÓN AL CLIENTE

TIPOLOGIAS DE CLIENTES
7.1. Quién es el cliente
7.2. Qué es la empresa
7.3. La comunicación en la empresa
7.3.1. La comunicación externa
7.3.2. La comunicación interna
7.4. La atención al cliente
7.4.1. La acogida
7.4.2. Puntos clave de una buena atención al cliente en su estancia en el hotel
7.5. Modalidades de atención al cliente
7.5.1. Contacto directo
7.5.2. Contacto no directo
7.6. Normas generales de actuación según la tipología de los clientes
7.6.1. Por su forma de actuar
7.6.2. Por su motivación a la hora de viajar
7.6.3. Por su personalidad
7.6.4. Por el colectivo social al que pertenecen
7.7. Medio de hacer llegar una queja al departamento de Recepción
7.7.1. Quejas mediante cuestionario
7.7.2. Cartas de queja enviadas al director o empresario
7.7.3. Quejas emitidas de forma personal en el propio Mostrador
7.8. Principales quejas de los clientes al departamento de Recepción

Anexo 1: Cross-selling y Up-selling
Anexo 2: Reputación web y encuestas satisfacción al cliente

PAQUETE DE IDIOMAS:

FASE 1:

- CURSO DE INGLÉS TURÍSTICO PRESENCIAL
- CURSO DE INGLÉS PARA RECEPCIONISTAS DE HOTEL. GRAMATICA, VOCABULARIO, Y PRONUNCIACIÓN BASADO EN LENGUAJE TURISTICO

FASE 2:

- ADEMÁS APORTAREMOS UN CURSO INTENSIVO DE ALEMAN PARA RECEPCIONISTAS, CENTRADO EN EL LENGUAJE TURISTICO PARA QUE DESPUES DE DOMINAR EL INGLES, TENGAN NOCIONES DE ALEMAN Y QUE ASI PUEDAN APORTAR UN TERCER IDIOMA EN SU CV.

FASE 3:

-EXCLUSIVO PAQUETE MULTILENGUA DE RECEPCIONISTA DE HOTEL AEMATUR, EN MODO TUTORIAL , COMPUESTO POR FRASEOLOGÍA Y VOCABULARIO HABITUAL EN RECEPCIÓN COMO GUÍA DE ACTUACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS EN 4 DIFERENTES IDIOMAS:

- INGLÉS: FRASEOLOGÍA Y VOCABULARIO HABITUAL EN RECEPCIÓN.
- FRANCÉS: FRASEOLOGÍA Y VOCABULARIO HABITUAL EN RECEPCIÓN.
- ALEMÁN: FRASEOLOGÍA Y VOCABULARIO HABITUAL EN RECEPCIÓN
- ITALIANO: FRASEOLOGÍA Y VOCABULARIO HABITUAL EN RECEPCIÓN

PAQUETE DE ORIENTACIÓN LABORAL:

- PROTOCOLO DE RECLUTAMIENTO
- REDACCIÓN DE CURRICULUMS
- LA ENTREVISTA
- ORIENTACIÓN LABORAL PERSONALIZADA
- MODIFICACIÓN DE PERFILES PERSONALES
- BÚSQUEDA ACTIVA
- BOLSA DE EMPLEO

Aplicación informática de gestión hotelera

1.REALIZACIÓN DE RESERVAS

Aprenderemos a realizar reservas para particulares, grupos y clientes de empresa, introduciendo los precios y regímenes correspondientes y las diferentes garantías de cada reserva.

2. MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE RESERVAS

Conoceremos cómo realizar modificaciones y cancelaciones en reservas ya creadas en Servihotel XXI.

3. MODIFICACIÓN DE LA TABLA SERVICIOS

Estudiaremos cómo se realizan cambios en los regímenes asignados a una reserva y aprenderemos a diferenciar entre cargos pagados por los huéspedes y cargos pagados por las agencias o empresas.

4. BOOKING GENERAL DEL HOTEL

Aprenderemos a trabajar con el booking general del hotel, que nos permite consultar el estado de cada una de las habitaciones del hotel en diferentes fechas. Además conoceremos cómo se consulta el booking de cada agencia.

5. PLANNING DE HABITACIONES

Aprenderemos a utilizar el planning de reservas de hotel, que nos permite mirar la disponibilidad de habitaciones por fecha y tipo, y aceptar o rechazar peticiones de reserva.

6. OTROS LISTADOS DE RESERVAS

Estudiaremos otros tipos de listados del subdepartamento de reservas, como los diarios de reservas, las previsiones de servicios, etc.

7.CHECK-IN

Aprenderemos a realizar el check-in (entrada) a habitaciones previamente reservadas. Aprenderemos a realizar cambios de habitación y a bloquear habitaciones, a sacar listados de estados de habitaciones, etc.

8. CARGO MANUAL/ AUTOMÁTICO

Conoceremos las diferentes formas de consultar y modificar los cargos de habitaciones y a diferenciar entre cargos manuales y cargos automáticos. Cargos especiales para diferentes tipos de clientes y con diferentes tipos de cobro. Además, aprenderemos a realizar el check-out (salida) de habitaciones.

9. FACTURACIÓN. CHECK-OUT

Conoceremos cómo funciona la pantalla de facturación de Servihotel XXI y aprenderemos a sacar facturas

10. LISTADOS DE FACTURACIÓN

Conoceremos cómo sacar listados de cobros y facturas de caja en diferentes fechas y a reflejar salidas de dinero de caja.

11. REPASO

Realizamos un repaso de las actividades más representativas asegurándonos que hemos aprendido a manejar de forma eficaz Servihotel XXI.

Office Microsoft®

PAQUETE OFIMÁTICO:

PAQUETE INFORMÁTICO EN MODO TUTORIAL CON EJERCICIOS PRACTICOS DE:

WORD 2010

1. Primer contacto con Word
2. Vistas de trabajo y presentación del documento en pantalla
3. Guardar un documento
4. Formato de texto
5. Párrafo
6. Tablas
7. Insertar imágenes y formas
8. Configurar página
9. Encabezado y pie de página
10. Corrección ortográfica y gramatical
11. El portapapeles
12. Crear nuevo documento e imprimir
13. Configurar la Barra de herramientas de acceso rápido
14. Atajos de teclado

EXCEL 2010

1. Primer contacto con Excel
2. Operaciones con archivos
3. Datos y funciones
4. Manipulación y formato celdas
5. Cambios de estructura
6. Insertar y eliminar elementos
7. Corrección ortográfica
8. Gráficos, imágenes, diagramas
9. Esquemas y vistas
10. Tablas Excel, tablas dinámicas

RELACIÓN DE MATERIAL QUE RECIBIRÁ EL ALUMN@ INCLUIDO GRATIS:

- MATERIALES DE ESTUDIO COMPLETAMENTE ACTUALIZADOS (TEMARIO COMPLETO):
  - MANUAL DE RECEPCION, GESTION HOTELERA, MANO CORRIENTE, ATENCIÓN PCO, INFO TURÍSTICA
  - MANUAL SERVIHOTEL
  - MANUAL OFFICE,
- FICHAS DE EJERCICIOS Y SIMULACIONES PRÁCTICAS
- MANUAL DE CURSO DE INGLES
- MANUAL CURSO ALEMAN
- GESTION DE PRACTICAS
- PROFESORADO EN ACTIVO Y CON AMPLIA EXPERIENCIA EN SECTOR