

## **PROGRAMA FORMATIVO**

# **COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO**

**Código: 4926**

➤ **Modalidad:** Distancia

➤ **Duración:** 80 horas

➤ **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.

➤ **Contenidos:**

### **BLOQUE 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO**

La comunicación óptima en la atención al cliente.

Técnicas de comunicación y demandas más habituales.

Resolución de problemas de comunicación.

Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

### **BLOQUE 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO**

Clasificación de clientes.

La atención personalizada.

El tratamiento en situaciones difíciles.

La protección de consumidores y usuarios.