

Recepción y atención al cliente.

MF_0264



Dirigido prioritariamente a personas trabajadoras ocupadas en el sector **Hostelería y Turismo.**

Información general.



- **Duración: 180 horas.**
- **Modalidad: presencial.**
- **Lugar: Av. Carlos V 165, Carrizal.**
- **Fecha: Consultar.**

Contenidos.

- **Unidad Formativa 1. Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos.**
- **Unidad Formativa 2. Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo.**
- **Unidad Formativa 3. Gestión de protocolo.**
- **Unidad Formativa 4. Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales.**

Objetivos.

- **Analizar la organización y funciones de los departamentos de recepción, justificando estructuras organizativas adecuadas a cada tipo de establecimiento, los procedimientos de gestión de la información, los procesos propios del departamento de recepción.**
- **Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación.**
- **Analizar el servicio de seguridad y medidas de seguridad aplicables.**

Este módulo formativo pertenece al Certificado de Profesionalidad de Recepción en Alojamiento. (HOTA0308).

Salidas profesionales.



- **Recepcionista de hotel.**
- **Responsable de recepción, Conserje de hotel.**
- **Encargado/a de comunicaciones.**
- **Encargado/a de reservas.**
- **Responsable de reservas.**
- **Coordinador/a de calidad.**
- **Promotor/a turístico.**

Requisitos de acceso.

- **Estar en posesión de certificado de Ciclo Formativo de Grado Medio, Bachillerato, Ciclo Formativo de Grado Superior, FP II, equivalente o superior.**
- **Personas trabajadoras ocupadas del sector de Hostelería y Turismo.**
- **Plazas limitadas para personas trabajadoras desempleadas. Consultar disponibilidad.**



www.afsformacion.com



formacioncontinua@afsformacion.com



658933987