

OBJETIVOS GESTIÓN DE RESERVAS Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

- Conocer el origen del movimiento turístico y su evolución.
- Aprender las definiciones básicas dentro de esta actividad.
- Saber en qué consisten los servicios turísticos y el nivel de actividad económica que generan en nuestro país.
- Conocer en qué consiste una reserva, su tratamiento y análisis.
- Dominio de los documentos y tipos de reservas.
- Conocer los sistemas de reservas actuales y qué servicios se pueden reservar.
- Aprender a gestionar todos los pasos de una reserva
- Dominio de los procedimientos de recepción, su organización y funciones.
- Conocer cuáles son los turnos y las obligaciones que conllevan.
- Saber gestionar el Check in, la estancia y el Check out.
- Dominio de los informes o listados. La “rooming list”.
- Tener nociones básicas para la atención al cliente, el saludo y la imagen corporativa.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Dominio de situaciones difíciles para la resolución de incidencias.
- Conocimiento de técnicas de comunicación con los clientes.
- Dominio del overbooking.
- Nociones básicas de prevención de riesgos laborales.
- Conocer la normativa sobre protección de datos.