

OBJETIVOS COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

- Desarrollar una comunicación óptima en la atención al cliente.
- Conocer y dominar las barreras que dificultan la comunicación.
- Poder superar situaciones difíciles con una correcta comunicación.
- Lograr usar un lenguaje verbal profesional y apropiado para cada situación.
- Controlar el lenguaje no verbal.
- Conocer las técnicas de comunicación más importantes en la atención al cliente.
- Tener nociones básicas para la comunicación telefónica.
- Conocer los tipos de clientes y sus actitudes.
- Lograr ofrecer una atención personalizada.
- Saber transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
- Conocer la normativa aplicable en España y la Unión Europea.