

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo

**Duración:** 50h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- 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.

### Contenido

#### **UD1. La Comunicación Aplicada a la Hostelería y al Turismo.**

- 1.1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
- 1.2. Asociación de técnicas de comunicación con tipo de demanda más habituales.
- 1.3. Resolución de problemas de comunicación.
- 1.4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

#### **UD2. Atención al Cliente en Hostelería y Turismo.**

- 2.1. La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes.
- 2.2. El tratamiento de situaciones difíciles.
- 2.3. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
- 2.4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.