

UFO042

## COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO



**UFO042** (30h)  
**COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO**

Fecha inicio: 22/02/2019

Fecha Fin: 14/03/2019

Horario: Martes, Miércoles y Viernes de 09:00 a 12:00

Curso gratuito para personas trabajadoras del sector de hostelería y turismo

Requisito participación: poseer mínimo título Bachiller, FP Grado superior o equivalente



### Contenidos

#### 1. La comunicación aplicada a la hostelería y al turismo

- La comunicación óptima en la atención al cliente.
  - Barreras que dificultan la comunicación.
  - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
  - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
  - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
  - Actitudes ante las situaciones difíciles:
    - Autocontrol.
    - Empatía.
    - Asertividad.
    - Ejercicios y casos prácticos.
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
- Resolución de problemas de comunicación
- Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

## 2. Atención al cliente en hostelería y turismo

- La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes.
  - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles
- El tratamiento de situaciones difíciles.
  - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
  - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
  - Tipología de reclamaciones.
  - Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
  - Tratamiento de las reclamaciones.
- Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
- La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea