



FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS

---

# Curso de Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo

# Programa Formativo

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS



## Curso de Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo

<b>Familia profesional</b>	Hostelería y Turismo
<b>Horas</b>	50 horas
<b>Modalidad</b>	Online
<b>Contenido vinculado a</b>	AF14567

# Descripción del curso de Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo

## Objetivos del curso

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.

## Programa formativo

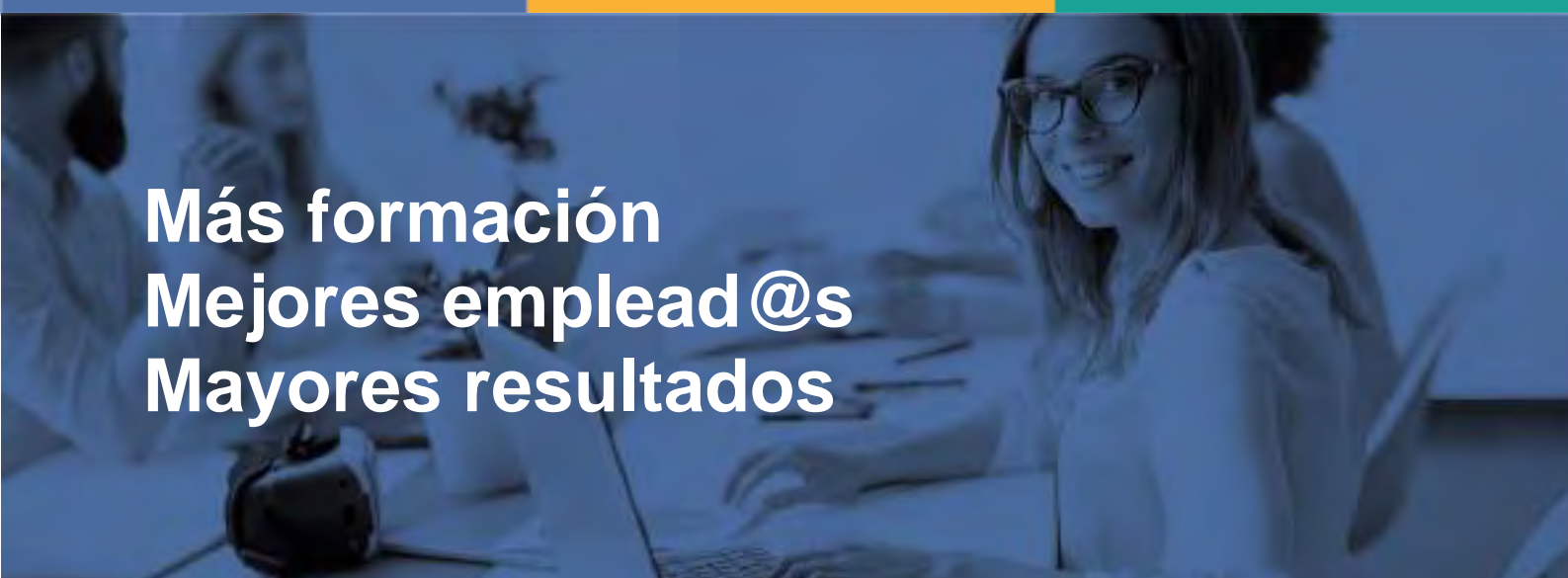
### Tema 1. La Comunicación Aplicada a la Hostelería y al Turismo.

- 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

### Tema 2. 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





**Más formación  
Mejores emplead@s  
Mayores resultados**

## **Ventajas de la formación continua bonificada**

### **01 MEJORES RESULTADOS**

Incremento de los resultados económicos de la empresa fruto de la mejora y el reciclaje profesional de sus empleados.

### **02 PRODUCTIVIDAD**

Aumenta la productividad de sus empleados.

### **03 SIN COSTES**

Formación de calidad sin coste para la empresa ni para el trabajador.

### **04 CLIMA LABORAL**

Mejora el clima laboral al sentirse los empleados mejor valorados por la empresa.

### **05 COMPROMISO**

Mejora la imagen de la empresa y aumenta la motivación y el compromiso de los empleados.



# Características de nuestros cursos online

## APOYO CONTINUO

Formación impartida por expertos en la materia y seguimiento y apoyo continuo.

## CAMPUS VIRTUAL

Permite al alumnado conectarse sin limitaciones horarias ni lugar de impartición.

## CONTENIDOS INTERACTIVOS

Diseñados para conseguir un avance progresivo y motivante para el alumnado.



· Más formación, mejor empleo ·

952 10 14 94 · [info@audiolis.com](mailto:info@audiolis.com) · [www.audiolis.com](http://www.audiolis.com)