



 **AUDIOLIS**

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS

Curso de Atención al cliente en hostelería y turismo

www.audiolis.com

Programa Formativo

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS



Curso de Atención al cliente en hostelería y turismo

**Familia
profesional**

Hostelería y Turismo

Horas

11 horas

Modalidad

Online


Descripción del curso de Atención al cliente en hostelería y turismo

Objetivos del curso

El objetivo principal de una adecuada Atención al Cliente en Hostelería y Turismo es atraer nuevos clientes, fidelizarlos, responder a preguntas de forma rápida y efectiva, resolviendo problemas con empatía y cuidado, entendiendo las necesidades. Se trata de fomentar las relaciones y mejorar la credibilidad.

Programa formativo

1. La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes.
 - 1.1. Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
2. El tratamiento de situaciones difíciles.
 - 2.1. La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 - 2.2. Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 - 2.3. Tipología de reclamaciones.
 - 2.4. Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 - 2.5. Tratamiento de las reclamaciones.
3. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
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 · www.audiolis.com