



ágorAstur[®]
formación



Recepcionista De Hotel

¡Nuestro objetivo, tu futuro!

Más información en: agorastur.es

¿QUIÉNES SOMOS?

ágorAstur Formación nació en el año 2013 con plena convicción de que la formación es la mejor herramienta para cambiar y mover el mundo.

Nuestro equipo está integrado por profesionales especializados en cada rama, con el fin de “AYUDARTE A QUE CONSIGAS CON ÉXITO AQUELLO QUE TE PROPONES”, mediante una formación adaptada al alumno y a sus necesidades. ágorAstur Formación ha sido galardonada con los siguientes sellos de calidad:



ICEEX
EXCELENCIA EDUCATIVA
CENTRO CERTIFICADO Nº 202156



SISTEMA DE FORMACIÓN

TUTORÍAS PERSONALES: el equipo docente está integrado por profesionales con una amplia experiencia en el campo de la formación. Ellos te acompañarán a lo largo de todo el proceso, adaptándose a tus necesidades.

HORARIOS FLEXIBLES: para que puedas realizar las tutorías en el horario que mejor se adapte a tus necesidades.

AULAS DE ESTUDIO: amplias zonas de estudio donde ponemos a tu disposición conexión WiFi, proyectores, pantallas digitales interactivas, ordenadores, etc.

MATERIALES: trabajamos con las mejores editoriales, eso nos garantiza que los contenidos sean didácticos y estén actualizados.

SEMINARIOS PRÁCTICOS: complementamos la formación con seminarios de temas transversales abiertos a todo nuestro alumnado durante toda la vigencia de su matrícula.

PRÁCTICAS EN EMPRESA: tenemos convenios de colaboración con más de 500 empresas sectoriales, muchas de ellas con presencia nacional, donde podrás adquirir la competencia profesional necesaria, cubierto con un seguro de accidentes en todo momento.

AGENCIA DE COLOCACIÓN: Somos agencia de colocación autorizada por el Servicio Público de Empleo con número 0300000055 para la casación de ofertas y demandas de empleo, tanto para nuestros alumnos como para el resto de personas que estén interesadas, así como, las empresas en búsqueda activa de perfiles.

DESCRIPCIÓN

Con este curso adquirirás los conocimientos necesarios para poder desarrollar las funciones del puesto en cualquier establecimiento hotelero siendo la cara visible y encargado de atender a los clientes desde su llegada y a lo largo de toda su estancia.

DIRIGIDO A

Este curso está especialmente dirigido a aquellas personas que deseen **adquirir los conocimientos necesarios para dedicarse profesionalmente a la recepción en alojamientos hoteleros.**

También va dirigido a todos los **propietarios de alojamientos turísticos que por su negocio estén interesados en profundizar en el aprendizaje de esta profesión.**

A cualquier persona como estudiantes, desempleados o profesionales que quieran **ampliar su formación en uno de los campos que demandan mayor número de profesionales formados.**

PROGRAMA O CONTENIDO

El curso se estructura en los siguientes bloques principales:

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- Técnicas de comunicación
- Comunicación telefónica y telemática
- Atención personalizada
- Tratamiento en situaciones difíciles
- Protección de los consumidores y usuarios

DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES

- El mercado turístico nacional e internacional
- Segmentación y tipología de la demanda turística
- Aplicación del marketing en hostelería y turismo
- Aplicación del plan de acción comercial
- Aplicación de las técnicas de venta a las acciones comerciales y reservas en alojamientos
- Aplicación de la negociación a las acciones comerciales y reservas en alojamientos

EL MANDO INTERMEDIO EN LA PRL

- Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo
- El papel del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales
- Primeros Auxilios
- Tipo de riesgos y medidas preventivas
- Técnicas básicas de prevención de riesgos laborales para mandos intermedios

PROTOCOLO

- El concepto de protocolo
- Clases de protocolo
- Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos
- Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
- Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal
- El protocolo aplicado a la restauración

RESERVA DE HABITACIONES

- Tratamiento y análisis de reservas
- Emisión de informes
- Aplicaciones informáticas de reservas
- Procedimientos de reserva

GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

- La planificación en las empresas y entidades de alojamiento
- Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento
- Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento
- Evaluación de costes, productividad y análisis económico para las áreas de alojamiento
- La organización en los establecimientos de alojamiento
- La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción
- La Dirección de personal en el área de alojamiento
- Aplicaciones informáticas específicas de administración de las áreas de alojamiento

GESTIÓN DE LA CALIDAD

- La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo
- Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo
- La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO EN RECEPCIÓN

- El departamento de recepción
- Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento
- Gestión de la información en el departamento de recepción
- Prestación de servicios de recepción
- Facturación y cobro de servicios de alojamiento
- Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

INGLÉS

- Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos
- Prestación de información turística en inglés
- Atención al cliente de servicios turístico en inglés

SALIDAS PROFESIONALES

Recepción de Hoteles.

FORMACIÓN ASOCIADA Y COMPLEMENTARIA

AGENCIA DE VIAJES

GOBERNANTA DE HOTEL

RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

WEDDING PLANNER

CAMARERA PROFESIONAL

DATOS DE INTERÉS

Seminarios complementarios:

- Nutrición
- Inglés
- Entrenador Personal
- Manipulador de Alimentos
- Primeros Auxilios

DIPLOMA ACREDITATIVO

Al finalizar tus estudios satisfactoriamente, **ágorAstur Formación** expedirá un **diploma acreditativo** de tu formación.

ágorAstur[®]

formación



agorastur.es



facebook.com/Agorastur



**C/ Uria 32, Entlo.
Oviedo**



**C/ Marqués de Casa Valdés 83, Bajo.
Gijón**



**C/ Fernández Balsera 1, Entlo.
Avilés**



**C/ Belarmino Tomás 6, Bajo.
Langreo**



**Avda. Padre Isla 42, Entlo.
León**