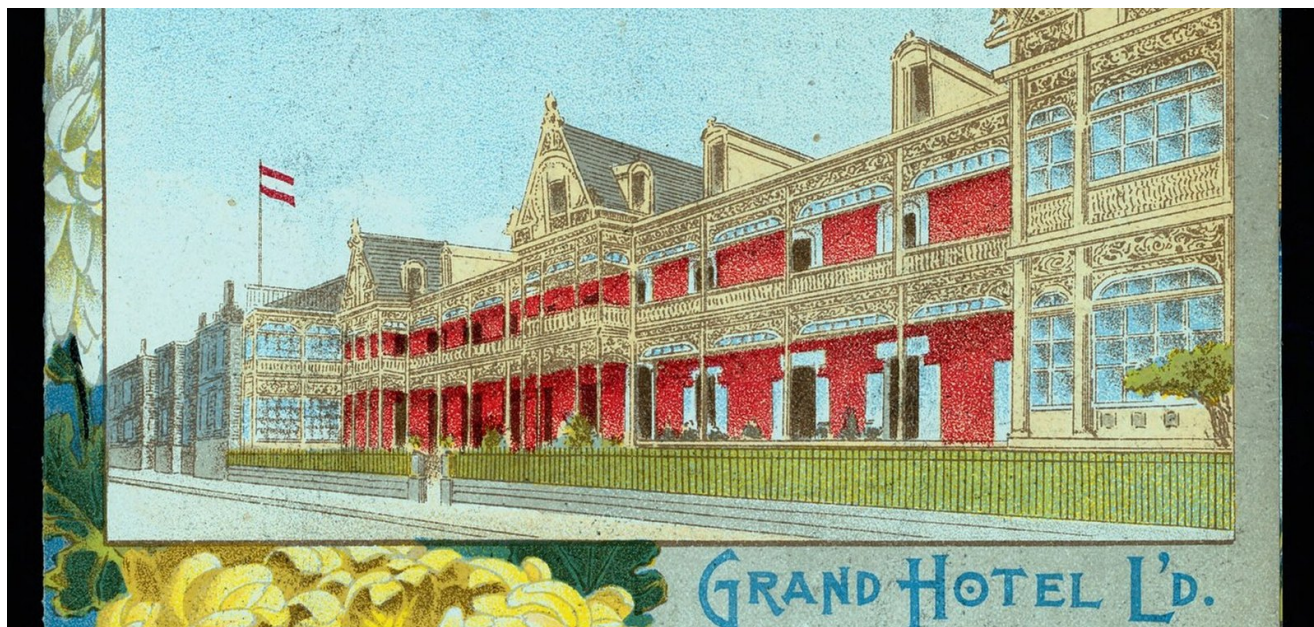




RECEPCIÓN HOTELERA · 6 MÓDULOS FORMATIVOS

Jefe de Recepción (Front Office Manager)

Gestión de recepción y reservas, atención al cliente, revenue management, recursos humanos, marketing e inglés turístico.

ÁREA	ESTRUCTURA	MODALIDAD	INFORMACIÓN
Recepción hotelera	6 módulos formativos	Flexible según convocatoria	Orientación personalizada

Formación para avanzar profesionalmente.

El jefe de recepción organiza, dirige y controla el front office, coordina los servicios solicitados por el cliente y contribuye a maximizar las ventas del establecimiento.

El programa recorre la planificación del departamento desde el primer contacto y el check-in hasta el check-out, la facturación y el análisis de resultados, con especial atención a la calidad y la fidelización.

¿Qué aprenderás?

- Comunicarse eficazmente con clientes y proveedores y resolver incidencias.
- Gestionar recursos, proveedores y resultados económicos del departamento.
- Seleccionar y organizar al personal, turnos, vacaciones y funciones.
- Realizar previsiones de ocupación mediante herramientas de revenue management.
- Coordinar recepción con los demás departamentos.
- Supervisar estancias, bloqueos, cortesías, créditos y débitos de huéspedes.

Un programa pensado para tu desarrollo.

Personas que desean desarrollarse profesionalmente en recepción, reservas y gestión hotelera.

Acceso al programa

No se requieren estudios previos, aunque se necesita implicación para adquirir los conocimientos profesionales del programa.

Ámbitos en los que podrás crecer.

La formación permite ampliar competencias y optar a funciones relacionadas con los siguientes perfiles y entornos profesionales.

- 01 Recepcionista de hotel
- 02 Adjunto/a a dirección de recepción
- 03 Jefe/a de recepción
- 04 Revenue management
- 05 Gerencia o dirección hotelera
- 06 Responsable operativo de áreas hoteleras
- 07 Gestión de ventas en hoteles

6 módulos para desarrollar una visión completa.

01 · Estructura del mercado turístico

- Turismo como actividad económica
- Tipologías turísticas
- Oferta y demanda turística
- Organización Mundial del Turismo
- Examen de autoevaluación 1

02 · Comunicación, atención al cliente y calidad

- Atención al cliente
- Quejas y reclamaciones
- Sistemas de seguridad
- Gestión medioambiental
- Calidad en hostelería y turismo
- Examen de evaluación 2

03 · Recepción y reservas

- Servicio de recepción
- Optimización de ocupación
- Coordinación del alojamiento
- Buenas prácticas
- Rentabilidad económico-financiera
- Revenue y yield management
- Examen de evaluación 3

04 · Recursos humanos en el alojamiento

- Organización de recursos humanos
- Análisis de puestos
- Selección de personal
- Normativa laboral
- Formación
- Relaciones laborales en hostelería
- Examen de evaluación 4

05 · Marketing turístico

- Investigación y segmentación de mercados
- Producto, precio, distribución y promoción
- Nuevas tecnologías
- Plan de marketing
- Consumerismo
- Marketing mix 2.0
- Examen de evaluación 5

06 · Inglés turístico

- 8 temas
- Examen de evaluación 6

Una estructura clara para avanzar a tu ritmo.

Materiales estructurados por módulos y temas para facilitar el aprendizaje.

Actividades para comprobar y consolidar los conocimientos adquiridos.

Pruebas vinculadas a los módulos del programa para valorar el progreso.

ACREDITACIÓN Y DIPLOMA



EN COLABORACIÓN CON



IUNIT es un Centro Universitario Español, con Número de Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) 28054816 , reconocido por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades del Gobierno de España, y cuya formación se enmarca en el ámbito del Espacio Europeo de Educación Superior.

Asimismo, IUNIT tiene el honor de estar Adscrito a la prestigiosa Universidad Rey Juan Carlos de Madrid (España) , reafirmando su compromiso con la excelencia académica, la calidad de la enseñanza y el rigor educativo.

Del mismo modo, IUNIT forma parte de la Institución Internacional SEK , organización educativa de reconocida trayectoria y presencia internacional, con actividad educativa en España y en diversos países de Latinoamérica y un legado histórico que se remonta al siglo XIX.

Este sólido respaldo institucional constituye una garantía de nuestro compromiso con una formación de calidad, orientada a la preparación de profesionales capaces de afrontar con solvencia los desafíos de un entorno académico y profesional en constante evolución.