

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

MF0264_3 Recepción y Atención al Cliente

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF0264_3 Recepción y Atención al Cliente, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales para aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, aplicar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos, así como analizar las técnicas básicas de prevención de riesgos laborales y asegurar su cumplimiento por parte de las personas a su cargo.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD FORMATIVA 1. FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD

Y SALUD EN EL TRABAJO

1. El trabajo y la salud
2. - Los riesgos profesionales y su prevención
3. - Factores de riesgo y técnicas preventivas
4. - Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales
5. - Otros riesgos para la salud de los trabajadores
6. Las condiciones de trabajo
7. - Condiciones de seguridad
8. - El medio ambiente de trabajo
9. - La organización y la carga de trabajo
10. Daños derivados del trabajo
11. - Accidentes
12. - Incidentes
13. - Enfermedades profesionales
14. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales
15. - Servicios de prevención propios
16. - Servicios de prevención ajenos
17. - Asunción personal del empresario
18. - Servicios de prevención mancomunados
19. - Responsabilidades administrativas
20. - Responsabilidades penales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PAPEL DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización
2. - Gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa
3. - La prevención de riesgos laborales como cambio en la organización
4. - Acciones integradoras y problemas habituales
5. Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales
6. -Tipos de funciones
7. - Actividades y tareas preventivas específicas de los mandos intermedios

8. - Integración de la prevención de riesgos laborales en la ejecución y supervisión de las actividades
9. - Recomendaciones para integrar la función de prevención en el equipo de trabajo
10. - Formación del equipo de trabajo en prevención de riesgos laborales
11. Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA MANDO INTERMEDIOS

1. Evaluación de riesgos
2. - Tipo de evaluaciones
3. - Proceso general de evaluación
4. - Métodos de evaluación
5. Control y registro de actuaciones
6. - Inspecciones
7. - Investigación de daños
8. - Documentación preventiva
9. - Plan de auditoría
10. - Aspectos reglamentarios
11. - Elaboración de propuestas de mejora
12. Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores
13. - Elementos de un plan de emergencia
14. - Plan de evacuación
15. - Organización de los trabajadores en una emergencia
16. - Normativa aplicable

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TIPOS DE RIESGO Y MEDIDAS PREVENTIVAS

1. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad
2. - Condiciones generales de los locales
3. - Orden y limpieza
4. - Servicios higiénicos

5. - Señalización de seguridad
6. - Normativa aplicable
7. Riesgos químicos y eléctricos
8. - Manipulación de productos químicos
9. - Equipos de protección individual contra el riesgo químico
10. - Almacenamiento de sustancias y preparados químicos según sus características
11. - Peligros y lesiones por riesgo eléctrico
12. - Sistemas de protección contra contactos eléctricos
13. - Equipos de protección individual contra el riesgo eléctrico
14. - Normativa aplicable
15. Riesgos de incendio y explosión
16. - Factores determinantes del fuego
17. - Medidas preventivas: protección pasiva y activa
18. - Sistemas de detección, protección y alarma
19. - Extinción de incendios
20. - Equipos de protección individual y de lucha contra incendios
21. - Normativa aplicable
22. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo
23. - Riesgos relacionados con el ambiente térmico
24. - Riesgos relacionados con el ruido y las vibraciones
25. - Equipos de protección individual contra los riesgos ligados al medio ambiente de trabajo
26. - Normativa aplicable
27. Riesgos ergonómicos y psicosociales
28. - Carga de trabajo: esfuerzos, posturas, movimientos repetitivos, carga y fatiga mental
29. - Trabajo a turnos y nocturno
30. - Cambios en la organización del trabajo y estilo de dirección
31. - Estrés
32. - Violencia y hostigamiento psicológico en el trabajo
33. - Normativa aplicable

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRIMEROS AUXILIOS

1. Intervención básica ante quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones
2. Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios
3. Intervención y transporte de heridos y enfermos graves
4. Técnicas de reanimación cardiopulmonar

UNIDAD FORMATIVA 2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

1. Clasificación de clientes
2. - Tipologías de personalidad
3. - Tipologías de actitudes

4. - Acercamiento integrado
5. - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento
6. La atención personalizada
7. - Servicio al cliente
8. - Orientación al cliente
9. - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles
10. El tratamiento de situaciones difíciles
11. - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones
12. - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa
13. - Tipología de reclamaciones
14. - Actitud frente a las quejas o reclamaciones
15. - Tratamiento de las reclamaciones
16. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

UNIDAD FORMATIVA 3. ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento
2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional
3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UN ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO-

1. Bar; comedor, cocina; office
2. Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines
3. Instalaciones auxiliares
4. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

1. Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción
2. Obtención, archivo y difusión de la información generada

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN

1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:
2. - Identificación y diseño de documentación
3. - Operaciones con moneda extranjera
4. Análisis del servicio de noche en la recepción
5. Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada
6. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación
2. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados
3. Cierre diario

UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

1. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones
2. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias
3. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias
4. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia
5. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia
6. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro
7. La seguridad de los clientes y sus pertenencias
8. Especificidades en entidades no hoteleras
9. - Hospitales y clínicas
10. - Residencias para la tercera edad
11. - Residencias escolares
12. - Otros alojamientos no turísticos

UNIDAD FORMATIVA 4. GESTIÓN DE PROTOCOLO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EVENTOS Y PROTOCOLO

1. El concepto de protocolo
2. - Origen
3. - Clases
4. - Utilidad
5. - Usos sociales
6. Clases de protocolo
7. - El protocolo institucional tradicional
8. - El protocolo empresarial
9. - Protocolo internacional
10. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes

eventos

11. Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
12. - Precedencias y tratamientos de autoridades
13. - Colocación de participantes en presidencias y actos
14. - Ordenación de banderas
15. Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal
16. El protocolo aplicado a la restauración
17. - Selección de comedor
18. - Selección de mesas: únicas o múltiples
19. - Elementos de la mesa
20. - Servicio personal del plato
21. - Decoración y presentación de la mesa
22. - La estética de la mesa
23. - Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
24. - Conducción de comensales hasta la mesa
25. - Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis
26. - Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es