



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS



FORMACIÓN PERMANENTE



WWW.INSTITUTOSERCA.COM



Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

Presentación del Programa

Especialízate con el **Curso de Recepción y Atención al Cliente en Establecimientos Hoteleros** de Instituto Serca, una formación diseñada para quienes desean desarrollar una carrera profesional sólida en uno de los departamentos más estratégicos del sector turístico.

A lo largo del programa, abordarás desde los fundamentos del sector hotelero y la estructura organizativa de los establecimientos hasta la operativa completa del ciclo del huésped: gestión de reservas, procedimientos de check-in y check-out, facturación, cobros y atención durante la estancia. También profundizarás en comunicación profesional, habilidades interpersonales, gestión de quejas y reclamaciones, así como en el manejo de sistemas informáticos como el PMS y herramientas tecnológicas emergentes.

Además, trabajarás competencias clave como la atención multilingüe e intercultural, los protocolos de seguridad y emergencias, y las técnicas de fidelización y venta aplicadas al mostrador. Al finalizar, contarás con un perfil profesional completo y actualizado, preparado para ofrecer un servicio de excelencia en cualquier establecimiento hotelero.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Conocer los fundamentos del sector hotelero identificando tipologías, estructuras y normativa aplicable.
- ✓ Dominar técnicas de comunicación profesional aplicando habilidades verbales, no verbales y escritas.
- ✓ Analizar el ciclo del huésped diferenciando momentos de verdad y estándares de calidad.
- ✓ Gestionar reservas hoteleras utilizando canales de distribución y criterios de disponibilidad tarifaria.
- ✓ Ejecutar la operativa de check-in, estancia, facturación y check-out aplicando protocolos establecidos.
- ✓ Resolver quejas y reclamaciones empleando técnicas de mediación, desescalada y gestión emocional.
- ✓ Utilizar sistemas informáticos y protocolos de seguridad garantizando la protección de datos y personas.
- ✓ Desarrollar competencias interculturales y estrategias de fidelización atendiendo a huéspedes diversos.



1: FUNDAMENTOS DEL SECTOR HOTELERO Y EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

- 1.1. Evolución histórica y panorama actual de la industria hotelera
- 1.2. Clasificación y tipologías de establecimientos de alojamiento turístico
- 1.3. Estructura organizativa y departamental del establecimiento hotelero
- 1.4. El departamento de recepción como núcleo operativo del hotel
- 1.5. Perfil profesional y competencias del recepcionista hotelero
- 1.6. Marco normativo aplicable a la actividad hotelera y de recepción

2: COMUNICACIÓN PROFESIONAL Y HABILIDADES INTERPERSONALES EN RECEPCIÓN

- 2.1. Principios fundamentales de la comunicación aplicada al servicio hotelero
- 2.2. Comunicación verbal en la atención presencial al huésped
- 2.3. Comunicación no verbal y lenguaje corporal del recepcionista
- 2.4. Comunicación telefónica y protocolos de atención
- 2.5. Comunicación escrita: correos electrónicos, cartas y mensajería
- 2.6. Habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente



3: ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL HUÉSPED

- 3.1. Concepto de cliente hotelero y tipologías según comportamiento
- 3.2. El ciclo del cliente y los momentos de la verdad
- 3.3. Calidad en el servicio y orientación al cliente
- 3.4. Personalización de la experiencia y atención diferencial
- 3.5. Estándares de servicio y manuales de procedimientos
- 3.6. Cultura de servicio y filosofía de hospitalidad

4: PROCEDIMIENTOS DE RESERVAS Y GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

- 4.1. Concepto, tipos y características de las reservas hoteleras
- 4.2. Canales de distribución y captación de reservas
- 4.3. Proceso operativo de gestión de una reserva
- 4.4. Política tarifaria y revenue management aplicado a recepción
- 4.5. Documentación asociada a las reservas y trazabilidad



5: OPERATIVA DEL CHECK-IN Y ACOGIDA DEL HUÉSPED

- 5.1. Preparación previa a la llegada del cliente
- 5.2. Protocolo de bienvenida y primeras impresiones
- 5.3. Procedimiento estándar de registro del huésped
- 5.4. Información ofrecida durante el check-in
- 5.5. Casuísticas especiales en la acogida
- 5.6. Acompañamiento a la habitación y cierre del proceso

6: ATENCIÓN DURANTE LA ESTANCIA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- 6.1. Gestión de peticiones e incidencias durante la estancia
- 6.2. Servicios de conserjería y atención personalizada
- 6.3. Cambios de habitación y gestión de incidencias técnicas
- 6.4. Servicios de comunicaciones y tecnológicos para el huésped
- 6.5. Mensajería interna y gestión de correspondencia
- 6.6. Despertador, custodia de objetos y caja fuerte



7: FACTURACIÓN, COBROS Y OPERATIVA DEL CHECK-OUT

- 7.1. Mano corriente y producción del cliente durante la estancia
- 7.2. Sistemas y medios de pago en el establecimiento hotelero
- 7.3. Procedimiento operativo del check-out
- 7.4. Cuadre de caja y arqueo del turno
- 7.5. Gestión de impagos, cargos disputados y reembolsos
- 7.6. Late check-out, day use y casuísticas especiales de salida

8: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SITUACIONES CONFLICTIVAS

- 8.1. Naturaleza y origen de las quejas en el ámbito hotelero
- 8.2. Metodología profesional para el tratamiento de quejas
- 8.3. Gestión emocional ante clientes difíciles
- 8.4. Hojas de reclamaciones y procedimiento legal
- 8.5. Reseñas online y gestión de la reputación digital
- 8.6. Aprendizaje organizacional a partir de las quejas



9: SISTEMAS INFORMÁTICOS Y TECNOLOGÍA APLICADA A RECEPCIÓN

- 9.1. Property Management System (PMS) como herramienta central
- 9.2. Integración del PMS con otros sistemas del hotel
- 9.3. CRM hotelero y gestión de la información del cliente
- 9.4. Tecnologías emergentes en la recepción hotelera
- 9.5. Protección de datos personales y normativa RGPD
- 9.6. Ciberseguridad y buenas prácticas en el manejo de información

10: ATENCIÓN MULTILINGÜE E INTERCULTURAL AL CLIENTE INTERNACIONAL

- 10.1. El turismo internacional y la diversidad cultural del huésped
- 10.2. Competencia intercultural aplicada a la recepción hotelera
- 10.3. Inglés profesional aplicado a la recepción
- 10.4. Protocolos de atención a colectivos específicos
- 10.5. Herramientas de traducción y apoyo lingüístico



11: SEGURIDAD, EMERGENCIAS Y PROTOCOLOS EN RECEPCIÓN

- 11.1. La recepción como punto neurálgico de la seguridad hotelera
- 11.2. Protocolos ante situaciones de emergencia
- 11.3. Control de accesos y custodia de llaves
- 11.4. Gestión de objetos perdidos y olvidados
- 11.5. Coordinación con cuerpos de seguridad y servicios externos
- 11.6. Plan de autoprotección del establecimiento

12: FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO

- 12.1. Estrategias de fidelización en el sector hotelero
- 12.2. Marketing relacional desde la recepción
- 12.3. Upselling y cross-selling en el mostrador
- 12.4. Medición de la satisfacción y encuestas post-estancia
- 12.5. Mejora continua y cultura de la excelencia
- 12.6. Tendencias futuras en la recepción y atención hotelera



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

Matricúlate

Más información



Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.



¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



SERCA

INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS



¿Necesita más **información**?

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

