Paraninfo

UF0042 - Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo

Editorial: Paraninfo
Autor: SOLEDAD CARRASCO FERNÁNDEZ
Clasificación: Certificados Profesionales > Hostelería y Turismo
Tamaño: 17 x 24 cm.
Páginas: 94
ISBN 13: 9788428362771
ISBN 10: 8428362777
Precio sin IVA: $ 340.00 Mxn
Precio con IVA: $ 340.00 Mxn
Fecha publicacion: 24/07/2023

Sinopsis

El turismo en general y la hostelería en particular representan a uno de los sectores más potentes en España, un indiscutible motor económico en cuyo éxito se comprometen muchos factores.

La comunicación y atención al cliente en este ámbito son piezas esenciales en la búsqueda de la excelencia. Una comunicación eficaz y específicamente pensada para atender a esta clientela es parte esencial de ese éxito y solo se consigue con la puesta en práctica de habilidades técnicas y personales.

Este libro desvela las claves necesarias para lograr una comunicación óptima en la atención al cliente de hostelería y turismo. Analiza los elementos que favorecen una comunicación eficaz, se detiene en los posibles obstáculos y ofrece soluciones para resolverlos. Todo ello con atención específica a la comunicación personal, telefónica y también telemática.

Expone con claridad y sencillez cada una de las técnicas y habilidades precisas para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Presta especial atención a los problemas de comunicación y situaciones difíciles, y ofrece la solución más adecuada según la personalidad y actitud de los clientes.

Presenta un completo enfoque relativo a las quejas y reclamaciones y cómo gestionarlas con solvencia, así como una panorámica sobre la situación actual de la protección a consumidores y usuarios, con una completa visión de la normativa española y comunitaria.

Cada unidad didáctica lleva asociado un cuestionario de autoevaluación, supuestos prácticos, ejemplos resueltos, cuadros y gráficos contribuyen a hacer de este libro uno de los más completos manuales del mercado. Las soluciones están disponibles en www.paraninfo.es.

Además, la obra responde fielmente al contenido curricular que el RD 1376/2008, de 1 de agosto define para la Unidad Formativa UF0042 *Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo* que forma parte de diversos certificados de profesionalidad de la familia profesional de hostelería y turismo.
En definitiva, una obra imprescindible para profesionales del mundo del turismo y la hostelería y muy especialmente para cuantos aspiran a formarse y adquirir competencias válidas para desempeñar su actividad profesional en dichos sectores productivos.
Asimismo, se trata de un manual de referencia obligada para todos aquellos que deseen mejorar sus habilidades en la atención al cliente en general, sea cual fuera el entorno en el que desempeñen su labor profesional.
María Soledad Carrasco es profesora de FP desde 1985 y licenciada en Derecho por la UNED. Funcionaria de carrera en la familia profesional de Administración y gestión, ha desarrollado su labor profesional en institutos de enseñanza pública de Extremadura, Baleares y Madrid. Actualmente imparte clases en el IES Luis Buñuel de Móstoles. Tutora en centros de trabajo.

Indice

1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo
Introducción
1.1. La comunicación óptima en la atención al cliente
1.1.1. Barreras que dificultan la comunicación
1.1.2. Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles
1.1.3. El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar
1.1.4. El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal
1.2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
1.3. Resolución de problemas de comunicación
1.4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

2. Atención al cliente en hostelería y turismo
Introducción
2.1. Clasificación de clientes
2.1.1. Tipologías de personalidad
2.1.2. Tipologías de actitudes
2.1.3. Acercamiento integrado
2.1.4. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento
2.2. La atención personalizada
2.2.1. Servicio al cliente
2.2.2. Orientación al cliente
2.2.3. Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles
2.3. El tratamiento de situaciones difíciles
2.3.1. Las nuevas perspectivas de las quejas y reclamaciones
2.3.2. Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa
2.3.3. Tipología de reclamaciones
2.3.4. Actitud frente a las quejas o reclamaciones
2.3.5. Tratamiento de las reclamaciones
2.4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

Comercial

ZONA CENTRO
Norma Amezola
Tf: 52 1 56 2575 0552
E-MAIL: norma.amezola@paraninfo.mx
ZONA NORTE Y SUR
Nancy Ochoa
TF: 52 1 81 8362 1055
nancy.ochoa@paraninfo.mx
ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN
Guadalupe Gallegos
ventas@paraninfo.mx
52 5 52 4992 649