



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



ONLINE

Titulación certificada por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepción y Atención al Cliente



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepción y Atención al Cliente

Ver curso en la web

Solicita información gratis

Euroinnova International Online Education

Especialistas en **Formación Online**

SOMOS
**EUROINNOVA
INTERNATIONAL
ONLINE
EDUCATION**



Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

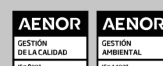
Nuestra visión es ser una escuela de **formación online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.



**CERTIFICACIÓN
EN CALIDAD**

Euroinnova International Online Education es miembro de pleno derecho en la **Comisión Internacional de Educación a Distancia**, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones formativas impartidas desde el centro.

www.euroinnova.edu.es



Descubre Euroinnova International Online Education

Nuestros **Valores****ACCESIBILIDAD**

Somos **cercanos y comprensivos**, trabajamos para que todas las personas tengan oportunidad de seguir formándose.

**HONESTIDAD**

Somos **claros y transparentes**, nuestras acciones tienen como último objetivo que el alumnado consiga sus objetivos, sin sorpresas.

**PRACTICIDAD**

Formación práctica que suponga un **aprendizaje significativo**. Nos esforzamos en ofrecer una metodología práctica.

**EMPATÍA**

Somos **inspiracionales** y trabajamos para **entender al alumno** y brindarle así un servicio pensado por y para él

A día de hoy, han pasado por nuestras aulas **más de 300.000 alumnos** provenientes de los 5 continentes. Euroinnova es actualmente una de las empresas con mayor índice de crecimiento y proyección en el panorama internacional.

Nuestro portfolio se compone de **cursos online, cursos homologados, baremables en oposiciones y formación superior de postgrado y máster.**



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepción y Atención al Cliente

Ver curso en la web

Solicita información gratis

Curso de Recepción y Atención al Cliente



DURACIÓN
100 horas



MODALIDAD
Online

CENTRO DE FORMACIÓN:

Euroinnova International
Online Education



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

TITULACIÓN

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Titulación Expedida por
Euroinnova International
Online Education

QUALIFICA2



Titulación Avalada para el
Desarrollo de las Competencias
Profesionales R.D. 1224/2009

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova International Online Education vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones

que avalan la formación recibida (Euroinnova Internaional Online Education y la Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepción y Atención al Cliente

Ver curso en la web

Solicita información gratis



EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con Número de Documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de EUROINNOVA en la convocatoria de XXX

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXXXXXX-XXXXXX

Con un nivel de aprovechamiento ALTO

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en

Granada, a (día) de (mes) del (año)

La Dirección General
NOMBRE DEL DIRECTOR ACADÉMICO



Sello

Firma del Alumno/a
NOMBRE DEL ALUMNO



El presente Título de la Acción Formativa de la Universidad de Granada es un documento de carácter académico que acredita el cumplimiento de los requisitos de formación establecidos en el plan de formación de la convocatoria de XXXX. La expedición de este Título de la Acción Formativa no implica la acreditación de los conocimientos adquiridos por el alumno/a. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Grado ni de título de Máster. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Doctor. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Licenciado. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Arquitecto. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Abogado. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Farmacéutico. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Veterinario. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Telecomunicaciones. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Informática. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Organización Industrial. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Diseño Industrial. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Gestión. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Minas. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Carreteras. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Obras Públicas. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Edificación. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Energía. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Alimentos. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Textiles. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Cerámica y Vidrio. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Plásticos. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Papel. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Química. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Física. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Matemáticas. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Estadística. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Economía. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Derecho. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Filosofía. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Letras. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Bellas Artes. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Música. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Arquitectura. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Historia. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Geografía. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Sociología. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Psicología. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Pedagogía. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Trabajo Social. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Enfermería. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Medicina. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Odontología. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Veterinaria. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Farmacia. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Biología. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Geología. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Telecomunicaciones. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Informática. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Organización Industrial. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Diseño Industrial. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Gestión. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Minas. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Carreteras. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Obras Públicas. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Edificación. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Energía. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Alimentos. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Textiles. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Cerámica y Vidrio. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Plásticos. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Papel. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Química. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Física. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Matemáticas. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Estadística. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Economía. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Derecho. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Filosofía. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Letras. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Bellas Artes. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Música. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Arquitectura. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Historia. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Geografía. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Sociología. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Psicología. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Pedagogía. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Trabajo Social. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Enfermería. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Medicina. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Odontología. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Veterinaria. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Farmacia. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Biología. El presente Título de la Acción Formativa no tiene carácter de título de Ingeniero de Ingeniería de Geología.



DESCRIPCIÓN

Este Curso de Recepción y Atención al Cliente le ofrece una formación especializada en la materia. Con la realización de este Curso de Recepción y Atención al Cliente de la Familia Profesional de Hostelería y más concretamente del área de conocimiento Alojamiento el alumno estudiara los conceptos básicos y específicos de dicha materia. Realiza esta formación y especialícese en Recepción y Atención al Cliente.

OBJETIVOS

Realizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y una atención satisfactoria hacia el cliente.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este Curso de Recepción y Atención al Cliente está dirigido a todas aquellas personas interesadas en especializarse en dicha materia correspondiente a la Familia Profesional de Hostelería y más concretamente del Área de Conocimiento Alojamiento y que quieran especializarse en Recepción y Atención al Cliente.

PARA QUÉ TE PREPARA

Este Curso de Recepción y Atención al Cliente le prepara para especializarse en Recepción y Atención al Cliente dentro de la Familia Profesional de Hostelería y más concretamente del área de conocimiento Alojamiento, todo ello con único objetivo que es: Realizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y una atención satisfactoria hacia el cliente.

SALIDAS LABORALES



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepción y Atención al Cliente

[Ver curso en la web](#)

[Solicita información gratis](#)

Hostelería / Alojamiento

MATERIALES DIDÁCTICOS

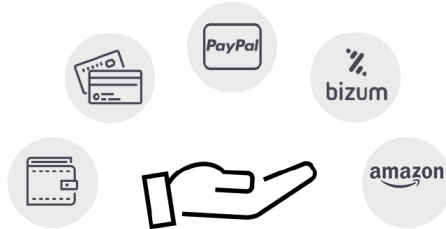
- Manual teórico: Recepción y atención al cliente
- Paquete SCORM: Recepción y atención al cliente



* Envío de material didáctico solamente en España.

FORMAS DE PAGO

- Tarjeta de crédito.
- Transferencia.
- Paypal.
- Bizum.
- PayU.
- Amazon Pay.



Matricúlate en cómodos
Plazos sin intereses.

Fracciona tu pago con la
garantía de

LLÁMANOS GRATIS AL +34 900 831 200



FINANCIACIÓN Y BECAS

EUROINNOVA continúa ampliando su programa de becas para acercar y posibilitar el aprendizaje continuo al máximo número de personas. Con el fin de adaptarnos a las necesidades de todos los perfiles que componen nuestro alumnado.

Euroinnova posibilita el acceso a la educación mediante la concesión de diferentes becas.

Además de estas ayudas, se ofrecen facilidades económicas y métodos de financiación personalizados **100 % sin intereses.**

15%BECA
Amigo**20%**BECA
Desempleados**15%**BECA
Emprende**20%**BECA
Antiguos
Alumnos

LÍDERES EN FORMACIÓN ONLINE

7 Razones para confiar en Euroinnova

1

NUESTRA EXPERIENCIA

- ✓ Más de **20 años de experiencia**.
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción.
- ✓ **100% lo recomiendan**.
- ✓ **Más de la mitad** ha vuelto a estudiar en Euroinnova

Las cifras nos avalan

4,7 ★★★★★
2.625 opiniones **4,7** ★★★★★
12.842 opiniones **8.582**
suscriptores **5.856**
suscriptores

2

NUESTRO EQUIPO

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por **más de 300 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3

NUESTRA METODOLOGÍA

**100% ONLINE**

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.

**APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO**

Con esta estrategia pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva del alumno.

**EQUIPO DOCENTE ESPECIALIZADO**

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa

**NO ESTARÁS SOLO**

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante.

4 CALIDAD AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N° 9900000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por AENOR por la ISO 9001



5 CONFIANZA

Contamos con el sello de Confianza Online y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6 BOLSA DE EMPLEO Y PRÁCTICAS

Disponemos de Bolsa de Empleo propia con diferentes ofertas de trabajo, y facilitamos la realización de prácticas de empresa a nuestro alumnado.

Somos agencia de colaboración N° 9900000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.





EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepción y Atención al Cliente

[Ver curso en la web](#)

[Solicita información gratis](#)

7 SOMOS DISTRIBUIDORES DE FORMACIÓN

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión, Euroinnova incluye dentro de su organización una editorial y una imprenta digital industrial.





EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepción y Atención al Cliente

Ver curso en la web

Solicita información gratis

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Programa Formativo

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.
4. 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.
5. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIOS PRESTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes: Identificación y diseño de documentación. Operaciones con moneda extranjera.
2. Análisis del servicio de noche en la recepción.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS Y PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO APLICADOS

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. Cierre diario.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN APLICADA AL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

1. Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.
2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
3. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.
4. Resolución de problemas de comunicación.
5. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.
6. Solicitud de información desde la recepción, utilizando las distintas vías posibles.
7. El producto turístico del entorno: análisis y explicación de los recursos, servicios e infraestructuras que tienen que ver con el producto turístico.
8. Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con servicios y productos turísticos de diferentes entornos.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
2. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
3. Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.



UNIDAD DIDÁCTICA 6. EVENTOS Y PROTOCOLO

1. Descripción del origen, clases, utilidad y usos sociales del protocolo.
2. Identificación de los diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.
3. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
4. Análisis de técnicas de protocolo y presentación personal.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UNA EMPRESA 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.



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepción y Atención al Cliente

Ver curso en la web

Solicita información gratis

Euroinnova

International Online Education

Esta es tu Escuela



¿Te ha parecido interesante esta formación? Si aún tienes dudas, nuestro **equipo de asesoramiento académico** estará encantado de resolverlas. Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

Solicita información sin compromiso.

Llamadme gratis

¡Matricularme ya!