

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO (TRANSVERSAL)	Duración	30
Código	UF0042		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área Profesional	Turismo		
Certificado de profesionalidad	Venta de productos y servicios turísticos	Nivel	3
Módulo formativo	Promoción y venta de servicios turísticos	Duración	250
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Productos, servicios y destinos turísticos (Transversal)	Duración	90
	Asesoramiento, venta y comercialización de productos y servicios turísticos		90
	Gestión de sistemas de distribución global (GDS)		40

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con las RP1, RP2, RP3 y RP5 en lo referido a la comunicación y atención al cliente y la RP5 completa, UC0266_3: VENDER SERVICIOS TURÍSTICOS Y VIAJES

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras ventas.

CE1.1 Definir los factores que determinan las diferentes tipologías de clientes.

CE1.2 Interpretar normas de actuación en función de la tipología de clientes.

CE1.3 Distinguir modalidades de atención al cliente, según se trate de:

- Contacto directo comunicación cara a cara.
- Contacto no directo a través de teléfono, correo y otras.

CE1.4 Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de hostelería y turismo.

CE1.5 Identificar las etapas y los factores clave para obtener la satisfacción del cliente, describiendo los procedimientos y técnicas de comunicación más usuales.

CE1.6 Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de hostelería y turismo.

CE1.7 Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.

CE1.8 Identificar y describir los atributos del producto turístico de la zona y explicar el impacto que tienen sobre su desarrollo turístico.

CE1.9 En contextos de trabajo, aplicar las técnicas y habilidades de comunicación apropiadas a cada situación que impliquen atención e información al cliente en hostelería y turismo.

CE1.10 Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE1.11 Justificar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

Contenidos

1. La comunicación aplicada a la hostelería y al turismo

- o La comunicación óptima en la atención al cliente.
 - Barreras que dificultan la comunicación.
 - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
 - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
 - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
 - Actitudes ante las situaciones difíciles:
 - Autocontrol.
 - Empatía.

- Asertividad.
- Ejercicios y casos prácticos.
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
- Resolución de problemas de comunicación
- Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

2. Atención al cliente en hostelería y turismo

- La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes.
- El tratamiento de situaciones difíciles.
 - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 - Tipología de reclamaciones.
 - Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 - Tratamiento de las reclamaciones.
- Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
- La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Criterios de acceso

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Venta de productos y servicios turísticos.