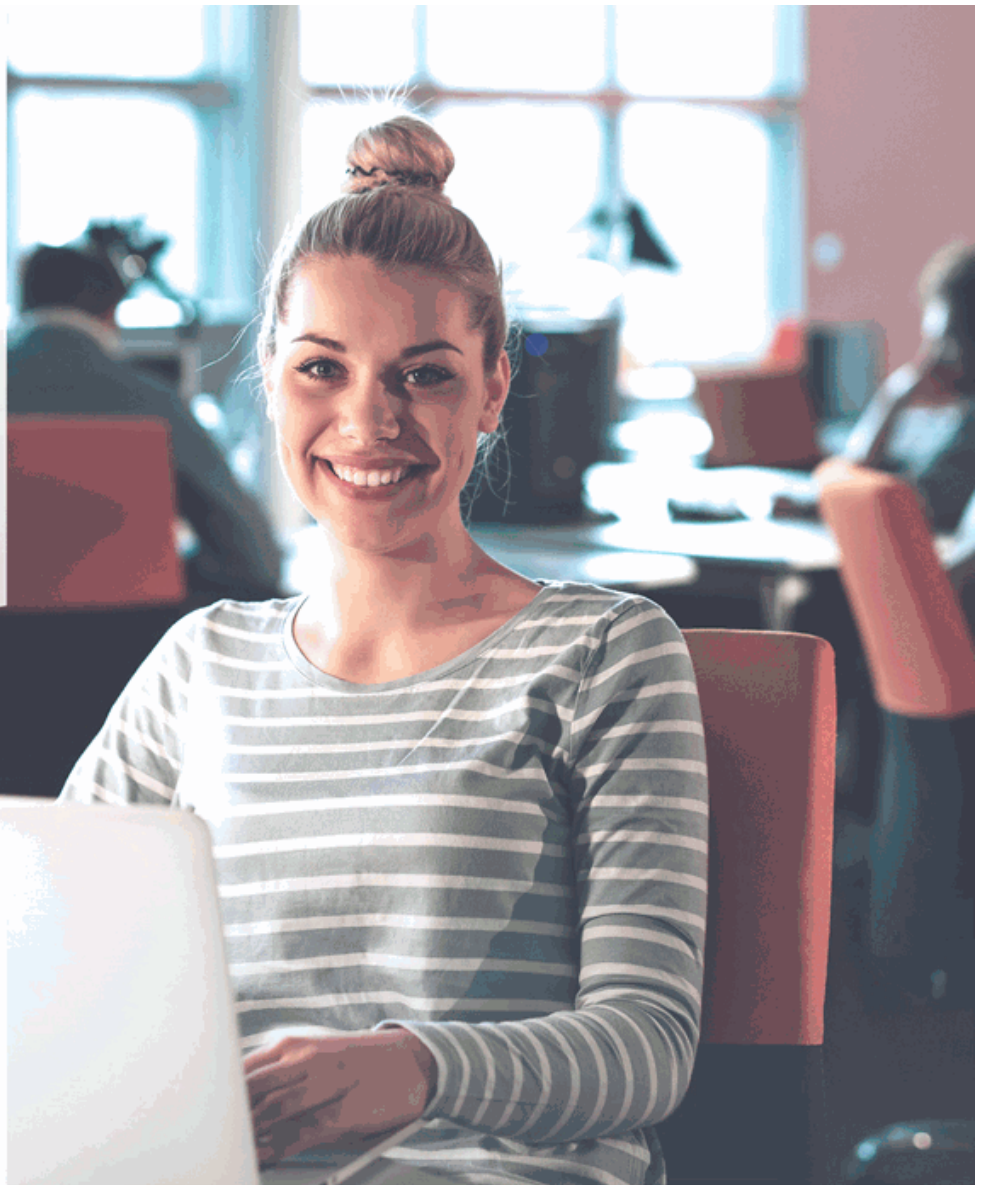




**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



# FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



## Maestría Internacional en Recepción



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



# Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School 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

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones**, dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Maestría Internacional en Recepción

**DURACIÓN:**

1.500 horas

**MODALIDAD:**

Online

**PRECIO:**

1.495 €

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.**CENTRO DE FORMACIÓN:**

Educa Business School



## Titulación

Titulación de Maestría Internacional en Recepción con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School 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 Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





## Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

## Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expidió la presente **TITULACIÓN** en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA



El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Maestría Internacional en Recepción de 425 horas de formación profesional, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019. Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX. Y para que conste expidió la presente TITULACIÓN en Granada, a 11 de Noviembre de 2019.

## Descripción

Esta Maestría Internacional en Recepción le ofrece una formación superior en técnicas de recepción y conserjería, así como a la recepción y tratamiento de distintos tipos de llamadas y de clientes de lengua inglesa en el ámbito profesional.

## Objetivos

- Capacitar profesionalmente para desenvolverse en las distintas situaciones que se pueden dar en una recepción o conserjería.
- Aprender los fundamentos básicos del inglés para atender adecuadamente y satisfacer las necesidades del cliente con lengua inglesa.
- Concienciar de la importancia de la calidad en el servicio y en la atención al cliente.
- Conocer el distinto tratamiento de cada tipo de llamada.

## A quién va dirigido

Esta Maestría Internacional en Recepción está dirigida a recepcionistas, conserjes o trabajadores del sector, así como estudiantes o desempleados que quieran orientar su trayectoria profesional hacia este sector.

## Para qué te prepara

Esta Maestría Internacional en Recepción te capacita para poder dar información, atender adecuadamente y satisfacer las necesidades del cliente.

## Salidas Laborales

Departamentos de recepción en empresas, sector hotelero en general.

## Formas de Pago

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

- Tarjeta

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



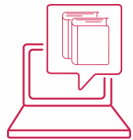
### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.





### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

### MÓDULO 1. GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y SERVICIOS PROPIOS DE ALOJAMIENTOS.

1. Tratamiento y análisis del estado de reservas.
2. Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas.
3. Utilización de programas informáticos específicos de reservas.
4. Emisión de informes o listados. La "rooming list".
5. Legislación sobre reservas. La figura del "Overbooking".

### MÓDULO 2. DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO TURÍSTICO NACIONAL E INTERNACIONAL.

1. Diferenciación de los elementos componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales.
2. Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hostelería y el turismo.
3. Análisis de la estructura de los mercados del turismo y la hostelería. Principales mercados emisores y receptores.
4. Especialidades del mercado turístico relativo al subsector de alojamiento.
5. Identificación de las principales fuentes de información turística.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGMENTACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LA DEMANDA TURÍSTICA.

1. Identificación y clasificación de las necesidades humanas.
2. Motivaciones primarias secundarias.
3. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística.

4. Segmentos y nichos en la demanda turística.
5. Segmentación y perfiles de la demanda.
6. Tipología de la demanda en función del tipo de viaje:
  - 1.- Demanda de viajes organizados o paquetes turísticos.
  - 2.- Demanda de viajes semi-organizados e individuales.
7. Los destinos turísticos frente a la demanda
  - 1.- Destinos asentados.
  - 2.- Destinos emergentes.
8. Los hechos diferenciales.
9. Los condicionantes económicos, políticos y sociales
  - 1.- El factor precio en los productos turísticos.
  - 2.- Los factores macroeconómicos en las motivaciones turísticas.
  - 3.- Los factores socioculturales y demográficos en la demanda turística.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DEL MARKETING EN HOSTELERÍA Y TURISMO.**

1. Manejo de los conceptos básicos de la economía de mercado.
2. Determinación de los procedimientos para el estudio de mercados: análisis de las fuentes de información, métodos de investigación y su aplicación en hostelería y turismo.
3. Verificación de la evolución de hábitos y procedimientos de transacción comercial.
4. Análisis y argumentación de la evolución del concepto de marketing desde sus inicios. Marketing de servicios.
5. Diferenciación de las variables o factores básicos propios del mercado y del marketing turístico.
6. Plan de marketing:
  - 1.- Elementos que lo constituyen.
  - 2.- Fases de elaboración.
  - 3.- Elaboración de un plan de comunicación / promoción.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN COMERCIAL.**

1. CRM: Customer Relationship Management.
2. Marketing tradicional versus marketing relacional.
3. Vínculo entre el Plan de marketing y el Plan de acción comercial
  - 1.- Traslado de objetivos de marketing a objetivos comerciales.
  - 2.- Método en cascada.
  - 3.- Acciones comerciales vinculadas con los objetivos de marketing.
4. La Planificación de acciones comerciales.
5. El plan de ventas: elaboración y control.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE VENTA A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS.**

1. Contacto inicial:
  - 1.- Objetivos del contacto inicial.
  - 2.- La importancia de las primeras impresiones.
  - 3.- Cómo transmitir una imagen profesional.

- 2.El sondeo: cómo detectar las necesidades del cliente.
  - 1.- Los diferentes tipos de clientes.
  - 2.- Las motivaciones de compra.
  - 3.- Enfoque de la venta según las motivaciones.
- 3.La argumentación: cómo exponer los productos de forma efectiva.
  - 1.- Características, beneficios y argumentos de los productos/servicios.
  - 2.- Argumentos en función de las motivaciones del cliente.
- 4.Las objeciones: cómo superar las resistencias del cliente.
  - 1.- Actitudes ante las objeciones.
  - 2.- El tratamiento de las objeciones.
  - 3.- Técnicas de superación de objeciones.
- 5.El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente.
  - 1.- Actitudes necesarias hacia el cierre.
  - 2.- Detección de oportunidades de cierre.
  - 3.- Tipos de cierres.
  - 4.- Técnicas de cierre en función de la situación y la tipología del cliente.
  - 5.- El compromiso con el cliente.
- 6.La venta personalizada.
  - 1.- Tipología de los clientes: atención personalizada. - Cómo adaptarse y complementar los comportamientos de los clientes.
  - 2.- El perfil de las personas de contacto.
  - 3.- El tratamiento de clientes difíciles.
- 7.Aplicación a casos prácticos.
  - 1.- Ejercicios y simulaciones de casos prácticos.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS.**

- 1.Concepto de negociación
  - 1.- Negociación por principios y negociación por concesiones.
  - 2.- Conflictos negociables y conflictos no negociables.
- 2.Análisis y preparación de la negociación.
  - 1.- Factores determinantes: Información, Tiempo y Poder.
  - 2.- Análisis de las influencias en la toma de decisiones.
- 3.La rentabilidad de la negociación.
  - 1.- El dilema precio - volumen.
  - 2.- Consecuencias de la concesión de descuentos
- 4.El intercambio de información.
  - 1.- La comunicación como herramienta negociadora.
  - 2.- Reforzar el poder de convicción: estructuración con argumentos.
- 5.El intercambio de concesiones y contrapartidas.

- 1.- Las reglas de oro para negociar.
- 2.- Cuadro de alternativas de opciones.
- 6.El cierre de la negociación.
  - 1.- Cómo y cuando provocar el cierre.
  - 2.- Técnicas de cierre.

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

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO.**

- 1.Clasificación de clientes
  - 1.- Tipologías de personalidad.
  - 2.- Tipologías de actitudes.
  - 3.- Acercamiento integrado.
  - 4.- Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
- 2.La atención personalizada
  - 1.- Servicio al cliente.
  - 2.- Orientación al cliente.
  - 3.- Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
- 3.El tratamiento de situaciones difíciles.
  - 1.- La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
  - 2.- Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
  - 3.- Tipología de reclamaciones.
  - 4.- Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
  - 5.- Tratamiento de las reclamaciones.
- 4.La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

## **MÓDULO 4. 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:
  - 1.- Identificación y diseño de documentación.
  - 2.- Operaciones con moneda extranjera.
2. Análisis del servicio de noche en la recepción.
3. 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.
4. 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

- 1.- Hospitales y clínicas.
- 2.- Residencias para la tercera edad.
- 3.- Residencias escolares.
- 4.- Otros alojamientos no turísticos.

## **MÓDULO 5. GESTIÓN DE PROTOCOLO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EVENTOS Y PROTOCOLO.**

- 1.El concepto de protocolo
  - 1.- Origen.
  - 2.- Clases.
  - 3.- Utilidad.
  - 4.- Usos sociales.
- 2.Clases de protocolo
  - 1.- El protocolo institucional tradicional.
  - 2.- El protocolo empresarial.
  - 3.- Protocolo internacional.
- 3.Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
- 4.Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
  - 1.- Precedencias y tratamientos de autoridades
  - 2.- Colocación de participantes en presidencias y actos.
  - 3.- Ordenación de banderas.
- 5.Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
- 6.El protocolo aplicado a la restauración.
  - 1.- Selección de comedor
  - 2.- Selección de mesas: únicas o múltiples
  - 3.- Elementos de la mesa
  - 4.- Servicio personal del plato
  - 5.- Decoración y presentación de la mesa
  - 6.- La estética de la mesa
  - 7.- Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
  - 8.- Conducción de comensales hasta la mesa
  - 9.- Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis.
  - 10.- Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break.