



ESCUELA
DE TURISMO
CÓRDOBA



FRONT DESK MANAGEMENT

PROGRAMA DE ESTUDIOS

FRONT DESK MANAGEMENT

La persona de front desk y reservas es quien se encarga de organizar, dirigir y controlar el área de recepción. Gestiona la oferta de habitaciones teniendo en cuenta las reservas, entradas, salidas, facturación y situaciones especiales (cambios, overbooking, etc). Muchas veces es el primer y principal contacto que tiene el viajero con el establecimiento hotelero es por esto que es muy importante transmitir profesionalidad, calidad y hospitalidad.

Esta capacitación te brindará la correcta formación para optimizar los recursos materiales y humanos con el objeto de ofrecer una mayor calidad de servicio al cliente, una mayor satisfacción al personal trabajador, y mayor ocupación del alojamiento.

DURACIÓN

6 CLASES

MODALIDAD

STREAMING

INCLUYE CERTIFICACIÓN



ESCUELA
DE TURISMO
CÓRDOBA

OBJETIVOS DE ESTA FORMACIÓN

- Conocer las tareas principales del área.
- Conocer la organización del área adquirir las competencias necesarias a la hora de realizar su trabajo.
- Comprender los procedimientos involucrados y poder resolver contingencias que se presenten.

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDA LA FORMACIÓN?

Cualquier persona interesada en formarse en las tareas de recepción, reserva y gestión de recursos materiales y humanos de un hotel.

CONTENIDOS

1

Organización inicial

Planificación de los horarios de trabajo. Mejora continua de servicio (MCS). Control de incidentes.

Sistemas operativos del front office.

Configuración de llaves magnéticas. Configuración de tipos de habitaciones. Configuración de números de habitaciones.

Configuración de características específicas de las habitaciones.

Configuración de reservas.

2

Operativa del front desk

Asignación de habitaciones y check in. Room Move. Mensajes para huéspedes.

Early check in y late check out.

Pagos, check out, facturación y caja.

Tipos de cancelación de cuentas. Instrucciones de pagos.

Modalidades de pagos. Check out. Wake up calls (Servicio de despertares).

Área bell boys.

Control de correspondencia. Operación para grupos. Portero. Garajista.

Guest relations. Guests services. Área telefonía. Seguridad.

CONTENIDOS

3

Gestión de los resultados económicos del departamento

Gestión del presupuesto y recursos establecidos para el área de la manera más eficiente.

Acciones orientadas a los resultados mensuales del presupuesto y acciones correctoras necesarias.

Gestión de los recursos materiales. Control con el jefe de compras. Stocks de material de oficina, informativo y de recepción del departamento.

Planificación con el departamento de mantenimiento, frecuencia de la limpieza en las áreas del departamento.

Supervisión de la conservación de los uniformes del personal y el mobiliario de la recepción.

4

Gestión del personal de recepción

Selección y gestión de la formación del personal, los turnos y las vacaciones. Colaboración con el departamento de Recursos Humanos en la gestión de altas, bajas, permisos, nóminas etc. correspondientes al equipo de recepción.

Comunicación al personal de los objetivos empresariales y departamentales establecidos.

Planificación, organización y supervisión de las tareas del personal.

FRONT DESK MANAGEMENT

Esta formación incluye además contenidos de valor.

Contarás con un aula virtual donde encontrarás notas, artículos, videos y links que complementan el material de clases.

La ESCUELA DE TURISMO CÓRDOBA se reserva el derecho de modificar este programa, o cualquiera de los componentes del curso, cuando lo considere necesario a fin de generar mejoras o actualizaciones.



**TE ENSEÑAMOS A TRABAJAR EN
TURISMO, HOTELERÍA,
GASTRONOMÍA Y EVENTOS DESDE LA
EXPERIENCIA Y EL CONOCIMIENTO**

Desde el año 2013, capacitamos de manera profesional a todas las personas interesadas en enriquecerse e insertarse en la Industria Turística

MODALIDAD ONLINE STREAMING

Nuestra modalidad te ofrece la posibilidad de cursar desde tu casa pero sentirte como si estuvieses en el aula. Accede de manera instantánea a videos, materiales teóricos y actividades prácticas que complementarán tus estudios.

Cursar con la modalidad streaming en vivo y en directo es formarte estés donde estés.



PLATAFORMA MULTIDISPOSITIVOS

Te permite ver tus clases en cualquier lugar

ACTIVIDADES PRÁCTICAS

No dejes de ejercitar tus conocimientos

MATERIAL COMPLEMENTARIO

Te ayuda a profundizar tus estudios

CLASES EN VIVO

Online sincrónicas



**ESCUELA
DE TURISMO
CÓRDOBA**

#ProfesionalizaTuMundo