

UF0042

Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo

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.

Los contenidos desarrollados se corresponden con los de la 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.



CONTENIDO:

1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo
2. Atención al cliente en hostelería y turismo

