

*Departamento de Capacitación y  
Formación Profesional*

*Recepción y  
Conserjería  
Avanzado  
(Nivel Operativo)*

*Centro  
Ciudad de Buenos Aires  
Cuyo  
Litoral  
Noroeste  
Patagonia  
Provincia de Buenos Aires*



Federación Empresaria  
Hotelerá Gastronómíca  
de la Repúblíca Argentina



## Nombre del curso - Nivel

---

Recepción y Conserjería Avanzado - Nivel Operativo

## Carga horaria

---

Ocho horas.

## Capacitadores

---

Mg. Giselle Di Nardo

## Fundamentación

---

La Recepción es el punto neurálgico de un establecimiento que ofrece alojamiento y sus actividades van desde la gestión y operación diaria hasta la administración y las ventas, teniendo que conocer el proceso de ventas y todo lo que ellos implican. Debido a esto para trabajar en el sector de recepción es necesario conocer, además, de las tareas básicas y habituales como realizas un proceso de Check In y Check Out y las implicancias del recepcionista dentro de la organización; también debe saber como realizar las reservas, conocer el hotel,

cuáles son las tareas a desempeñar y cuáles son las habilidades que debe adquirir para poder hacer su labor correctamente cumpliendo con los requerimientos del hotel pero también satisfaciendo las necesidades del cliente.

Es decir, que la atención en el Front Desk o Recepción implica múltiples tareas que requieren de la proactividad diaria, la coordinación y la comunicación con todos los departamentos.

Es por eso que durante la capacitación proponemos aplicar métodos de trabajo profesionales que conduzcan a un manejo eficaz y eficiente de los procedimientos operativos del sector.

## Perfil del asistente del curso

---

El curso está destinado a personas que estén desarrollando o hayan desarrollado actividades en establecimientos de alojamiento en el área y busquen profundizar las tareas habituales.

Para desarrollar este curso es necesario haber cursado en nivel básico de recepción y Conserjería.

## Propósitos

---

Que al finalizar el curso los asistentes sean capaces de:

- Orientar todas las actividades que hacen al servicio del hotel, apuntando a su excelencia.
- Potenciar las ventas de las habitaciones conociendo los mecanismos de reservas y los distintos servicios que brinda el establecimiento mejorando el rendimiento de las tarifas y el correcto manejo de la disponibilidad.
- Utilizar las técnicas apropiadas de venta.
- Distribuir la información correcta según el departamento al que va dirigido.
- Mejorar la comunicación interna.
- Interpretar reportes y calcular estadísticas de ocupación, tarifa promedio, etc.

## Contenidos

---

### **Módulo 1: Repaso por el rol del Recepcionista y su adecuación luego de la Pandemia**

- Tareas habituales. Objetivos de su trabajo. Competencias.
- El nuevo contexto post pandémico.
- La importancia del saber comunicar: la relación Intra e interdepartamental.
- Imagen Personal. Lenguaje corporal y verbal. Cuidados en la atención al huésped.
- Vocabulario técnico.

### **Módulo 2: Manejo de reservas.**

- Conceto de Reserva. Tipos.
- Tipos de tarifa.
- Planes alimentarios. Tipos.
- Canales de distribución.
- Planillas usadas en el proceso de reservas.



- Pasos para la reserva individual y grupos.
- Técnicas de venta. Manejo de sobreventa.
- Pedidos de atención y cortesías. Manejo y pedidos.

### **Módulo 3: Profundizando tareas de recepción**

- Pre- Asignación de habitaciones. El trabajo con la mucama.
- Manejo de VIPs y cortesías.
- La venta en la Recepción: Up Selling y Cross Selling.
- Manejo de grupos en Ingresos y Salidas.
- Consideración para un proceso de Ingreso y Salida.
- Apertura y cierre de folios.

### **Módulo 4: Las actividades durante la estadía del huésped**

- Atención y tratamiento al huésped.
- La atención telefónica. Llamados de despertar y toma de mensajes.
- El Recepcionista como “Guía turístico del cliente”
- Manejo de situaciones conflictivas.

## Propuesta metodológica

---

La metodología aplicada durante las jornadas de capacitación alternará exposiciones teóricas con actividades que permitan aplicar los conceptos y herramientas presentadas por el instructor. A través de distintas técnicas y dinámicas se procurará fortalecer el proceso de aprendizaje de los participantes.

## Recursos didácticos

---

Pc, proyector y pantalla.

Pizarra o rotafolio. Marcadores, borrador.

Espacio que permita el armado de grupos para trabajar algunas actividades

Folletería turística de la localidad.

## Régimen de asistencia

---

El asistente deberá cumplir con el 75 % de asistencia para mantener su condición regular y obtener de esa manera el certificado correspondiente.

## Bibliografía

---



***Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina***  
*Departamento de Capacitación y Formación Profesional*

Baez Casillas, Sixto. “Hoteleria”. Ed. Patricia. D.F. México. 2007.

Di Muro Pérez, Luis “Manual práctico de Recepción Hotelera”. Editorial Trillas. 2017

Feijoo, Luis “La gestión aplicada a Hotelería y Turismo”. Ugerman Editor. 2015

Gallego, F. “Gestión de Hoteles. Una nueva visión”. 2da Edición. Ed. Thompson Madrid, España. 2002.

Simon, M. Angel “Front Office”. Ed. Turísticas. 2006

