

Código de la Clasificación Nacional de
Ocupaciones:

4522

Recepción en alojamientos



Formación para Hostelería

Descripción General ¿Quiénes son y qué hacen?

La labor de la recepcionista de hotel o establecimientos de alojamiento consiste en gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales.

Tareas habituales ¿Qué tareas realizan?

Sus tareas van encaminadas a satisfacer a los clientes en cuanto a reservas, asistencia e información, siguiendo las normas de calidad del establecimiento. Atenderá las comunicaciones, realizando para ello funciones administrativas, de facturación y comerciales.

Competencias Técnicas (Funciones, Tareas, Habilidades, Responsabilidades)

- Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.
- Realizar las actividades propias de la recepción.
- Gestionar departamentos del área de alojamiento.
- Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.
- EJECUTAR Y CONTROLAR EL DESARROLLO DE ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS

Gestionar las reservas de habitaciones y otros servicios del hotel de forma que se obtengan los mayores índices de ocupación y producción posibles.

- Las pautas de actuación que se proponen están en función de la política comercial de la empresa, de la reglamentación vigente en materia de tarifas y reservas, y de toda la oferta del establecimiento.
- Los formularios y documentos necesarios para la gestión de reservas se formalizan debidamente y se tramitan tanto de forma manual como informatizada, cumpliendo los plazos establecidos.
- La planificación de reservas que se efectúa es la necesaria y adecuada para lograr la optimización de la ocupación a corto, medio y largo plazo, dependiendo del tipo de establecimiento.
- La información relativa a la gestión de reservas se procesa y archiva adecuadamente, obteniendo conclusiones operativas relativas a:
 - > Previsión de ocupación.
 - > Clientes no presentados.
 - > Modificaciones.
 - > Anulaciones.
 - > Datos de empresas y clientes.
 - > Garantías.
 - > Correspondencia y mensajes.

Las conclusiones operativas obtenidas se trasladan en tiempo y forma a los departamentos o al personal implicado.

Recoger y analizar la información que sea útil para la planificación comercial de la entidad.

- La política y directrices comerciales de la entidad se estudian e integran.
- La oferta de servicios de la entidad, en relación con la de sus competidores, es objeto de análisis, conociendo sus diferenciales y posición competitiva.
- Las fuentes de información se identifican y seleccionan adecuadamente para la obtención de información sobre el mercado, producto, precio y distribución del servicio de alojamiento propio y de la competencia.
- La información relacionada con la clientela se obtiene para conocer la demanda actual y potencial.
- Los soportes previstos para la recogida y gestión de la información se formalizan adecuadamente.
- Las ideas, sugerencias y datos se recogen y transmiten a los responsables de la definición y desarrollo de la planificación comercial de la entidad, mediante la emisión de informes u otros documentos que lo requieran.

Participar en el diseño de determinadas acciones comerciales, ejecutándolas de acuerdo con la planificación realizada.

- Las actividades de promoción y otras propias de la comercialización se proponen sobre la base del conocimiento del mercado, para la definición de acciones comerciales.
- Los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones comerciales definidas son objeto de organización, en su ámbito de responsabilidad, con criterios de eficiencia y eficacia.
- Las acciones definidas en los planes comerciales se implementan, en su ámbito de responsabilidad, de acuerdo con los objetivos fijados.
- El material promocional y las ofertas estipuladas se distribuyen realizando visitas promocionales a clientes actuales o potenciales.
- Las acciones comerciales implementadas son objeto de análisis y evaluación, trasladándose las conclusiones y sugerencias de cambio oportunas a los responsables de la definición y desarrollo de la planificación comercial de la entidad.

Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

- Siempre que sea posible se satisfacen los deseos del cliente con la mayor celeridad, respetando, al mismo tiempo, las normas del establecimiento.
- Las quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa vigente.
- Las modificaciones que se producen en los servicios prestados al cliente se comunican, en forma y tiempo adecuados y siguiendo los procedimientos establecidos, al personal dependiente y a los demás departamentos implicados, para adecuar administrativamente la nueva situación.

- Las actuaciones que se adoptan ante situaciones adversas son las establecidas y adecuadas a cada situación.

- La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz y, en caso necesario, un idioma extranjero para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

* Tras realizar esta unidad, ¿sabes todo lo que habrás tenido que utilizar a modo de utensilios y maquinaria?. Te lo detallamos a continuación:

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Equipos audiovisuales. Internet e Intranet. Página web del establecimiento. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Material gráfico promocional.

* Cómo resultado de tu trabajo, al finalizar la unidad, habrás realizado:

Análisis y conclusiones sobre el mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos de clientes actuales y potenciales actualizadas. Acciones comerciales. Ofertas y propuestas de colaboración a clientes. Captación efectiva de operaciones y clientes (acuerdos de colaboración, contratos...). Informes finales sobre la ejecución y resultados de los programas comerciales. Obtención del índice de satisfacción del cliente. Equipo implicado en la política comercial del establecimiento. Reservas y depósitos. Gestión de precios.

* La información obtenida o generada será:

Datos acerca del mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos y directorios. Informes y listados. Materiales de promoción: folletos, catálogos, etc.

Informaciones facilitadas por los clientes (clientes "espía"). Información interna referente a políticas y programas de la empresa y a procesos, procedimientos y métodos de operación, así como a acuerdos y contratos con clientes. Información interdepartamental y jerárquica

- REALIZAR LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA RECEPCIÓN

Organizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y rentables

- Los procesos elegidos son los más adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación del servicio, a partir de los medios disponibles y en función de la modalidad del establecimiento.

- La organización del espacio físico que se propone es la óptima, teniendo en cuenta:

-> La adaptación a los medios disponibles.

-> El establecimiento de un flujo de trabajo lo más correcto y rápido posible.

-> La optimización de las tareas y circulaciones, adaptándose a:

-> las directrices de la empresa,

-> la capacidad del establecimiento y tipo de oferta,

-> el presupuesto económico y la relación eficacia - coste de cada elemento,

-> los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.

- Los procedimientos específicos que se establecen para la prestación del servicio se desarrollan adecuadamente, teniendo en cuenta las características del establecimiento: capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa, tipología de clientes, etc.
- Los procedimientos de control que se establecen y aplican permiten determinar la capacidad y eficacia de los procesos del departamento.
- Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan de forma que se facilite la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

Realizar las actividades propias del mostrador, desde la llegada a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, según los estándares de la empresa.

La verificación del estado de reservas de servicios y su disponibilidad se realiza coordinando e informando a los departamentos implicados.

La documentación necesaria se dispone, formaliza y gestiona debidamente para conseguir una adecuada prestación del servicio.

La asignación de las habitaciones se realiza con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas y la optimización de las reservas.

A la llegada del cliente:

- Se actúa con rapidez y cortesía, dando la bienvenida y, en caso necesario, efectuando la comprobación de la reserva, de acuerdo con las normas de la empresa.
- Los procedimientos de registro y apertura de cuenta aplicados siguen los protocolos establecidos por la empresa.
- La información que se facilita a los clientes sobre los servicios internos, así como la entrega de las correspondientes acreditaciones, se efectúa en la forma y en el tiempo establecidos.
- La información externa que se aporta es la demandada por el cliente.
- Se traslada el equipaje de forma profesional y eficaz, en caso necesario y en función del tipo de establecimiento.
- El protocolo establecido se cumple, teniendo en cuenta tipo de clientela, modalidad y tipo de establecimiento y normativa interna.
- La confidencialidad se mantiene en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada a un cliente, actuando siempre con absoluta discreción.

Durante la estancia en el establecimiento:

- Formalizando y archivando correctamente la documentación generada en cada caso, se realizan servicios propios de recepción-conserjería tales como:
 - > Correspondencia y mensajes.
 - > Despertador.

- > Cambio de moneda extranjera.
- > Alquiler de cajas de seguridad.
- > Reserva de servicios en otros establecimientos.
- > Alquiler de vehículos.
- > Información sobre los servicios del hotel y oferta turística del entorno.
- > Atención a cualquier otra petición propia del departamento (cambio de habitación, pago de servicios externos).
- > La formalización de las estadísticas se realiza de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos.
- > Los cargos departamentales se realizan eficazmente, de acuerdo con la modalidad o condiciones convenidas y obteniendo la aceptación del cliente.
- > La presencia de individuos sospechosos se identifica para evitar en la medida de lo posible robos y hurtos, informando sobre circunstancias inusuales, actuando de forma adecuada y proporcionando seguridad a los huéspedes y una buena imagen del establecimiento.

A la salida del cliente:

- > La facturación de todos los servicios se comprueba de manera eficaz y coordinada con los demás departamentos implicados.
- > El sistema de pago convenido se aplica correctamente.
- > En caso necesario, se ordena la recogida del equipaje, autorizando debidamente la salida.
- > En la despedida del cliente se actúa de forma cortés, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras estancias.
- > Los procedimientos necesarios para asegurar un rápido check out se aplican adecuadamente.

Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación adecuados a las necesidades de cada tipo de cliente, atendiéndole con el fin de satisfacer sus expectativas y asegurando la fluidez en el traspaso de información interdepartamental.

- Los medios técnicos de comunicación disponibles (internet, intranet, telefonía, megafonía, telefax) se utilizan de forma responsable, seleccionando el más adecuado en función de la situación planteada.
- La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz y, en caso necesario, un idioma extranjero para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.
- La transmisión de consignas u órdenes acerca de cambios en el equipo de trabajo se realiza de forma correcta y clara para asegurar el seguimiento adecuado de los servicios prestados a los clientes.
- Las comunicaciones, tanto externas como internas, llegan a los destinatarios adecuados, manteniéndose una absoluta reserva y asegurando así la confidencialidad de las mismas.

- Las acciones comunicativas objeto de ejecución se coordinan de forma que se obtenga la satisfacción de los deseos del cliente, actuando con la mayor celeridad posible y, en su caso, facilitando y potenciando la eficacia en la comunicación interdepartamental.

- La atención directa al cliente ante sus peticiones, sugerencias y quejas, se realiza adoptando una actitud acorde con la deontología profesional, siguiendo la política marcada por la empresa y cumpliendo la legislación vigente.

Supervisar los procesos de facturación, formalizando la documentación necesaria, y gestionar la información derivada de las operaciones de alojamiento y demás servicios del hotel, permitiendo un adecuado control económico-administrativo del mismo.

- El control económico-administrativo de los servicios prestados es el adecuado y se consigue estableciendo una buena coordinación con los departamentos implicados de forma rápida, exacta y eficaz, aplicando las medidas necesarias para la corrección de las posibles desviaciones.

- Los servicios prestados y su respectivo cobro se comprueban para asegurar que se corresponden con lo pactado en su momento con el cliente o con el canal de distribución.

- La prestación de los servicios facturados se comprueba adecuadamente, consiguiendo agilización, seguridad y materialización del cobro y dando satisfacción al cliente.

- Los depósitos, prepagos, listas de morosos, etc., se verifican detalladamente, en coordinación con el departamento de administración, facilitando el establecimiento de medidas correctivas y la aplicación de un control contable adecuado.

- Las bases de datos de empresas y clientes se crean y mantienen actualizadas correctamente para facilitar al establecimiento la comunicación con los mismos.

* Tras realizar esta unidad, ¿sabes todo lo que habrás tenido que utilizar a modo de utensilios y maquinaria?. Te lo detallamos a continuación:

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Equipos audiovisuales. Internet e Intranet. Página web del establecimiento. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos informáticos. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda para discapacitados. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento.

* Cómo resultado de tu trabajo, al finalizar la unidad, habrás realizado:

Facilitación del servicio de alojamiento requerido por el cliente. Atención a los clientes.

Facturación y cobro de los servicios. Control de los servicios cargados. Atención y gestión de las comunicaciones internas y externas. Información de la gestión para la dirección del establecimiento. Documentaciones oficiales formalizadas (ficha de policía, hoja de reclamaciones, informes estadísticos, cambios de divisa...). Documentos de control de caja formalizados. Documentación de control y reposición de materiales y de documentos tipo formalizada.

* La información obtenida o generada será:

Manuales de elaboración de informes y estadísticas. Manuales de técnicas de acogida y atención al cliente. Manual de archivo y gestión de la información. Manual de búsqueda y localización de fallos e incidencias. Manual de organización del trabajo en Recepción.

Manual de control y mantenimiento de los equipos de seguridad. Información a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento y sobre los servicios y recursos del entorno.

Información interna referente a las políticas y programas de la empresa, a los procesos, procedimientos y métodos de operación y a los acuerdos y contratos con clientes. Información interdepartamental y jerárquica.

- GESTIONAR DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO. -

Proponer objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.

- Por medio de información directa y expresa se accede al conocimiento de los planes generales de la empresa y de los específicos que afectan a su área de actuación.

- Los objetivos de carácter particular para el departamento de su responsabilidad se definen y se proponen a sus superiores.

Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

- Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican.

Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario.

- Los datos históricos de su departamento o área de responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen de acuerdo con la planificación general de la empresa y con los objetivos fijados para el ámbito de su responsabilidad.

- Los presupuestos económicos y de tesorería se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación, y estableciendo su cuantificación y periodificación.

- Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulen para hacer las modificaciones necesarias.

- El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su departamento se define y aprueba.

- El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.

- Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan de forma precisa, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso.

- Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante los informes adecuados a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

Establecer la estructura organizativa del área de su responsabilidad y determinar y organizar los recursos necesarios para el logro de los objetivos.

- El tipo de estructura organizativa que resulta más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos se determina.

- Las funciones y tareas que deben realizarse se definen y las relaciones internas a que dan lugar se determinan.

- Los recursos necesarios se determinan.
- Los puestos de trabajo se definen y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos se contribuye a definir.
- En el proceso de selección de las personas que ocupan los puestos de trabajo se colabora.
- El trabajo se organiza y se distribuye entre el equipo humano de su dependencia.

Colaborar en la integración del personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción, participando en su formación y evaluación, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

- Los manuales de operaciones, o documentos equivalentes, para la asistencia y formación técnica de su equipo, se elaboran de forma que proporcionen la información necesaria para la ejecución de las tareas asignadas.

- La integración en el equipo de trabajo de nuevo personal, se realiza:

-> Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.

-> Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.

-> Explicando las operaciones y procesos más significativos a realizar.

-> Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.

-> Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.

- Los criterios de evaluación para el seguimiento de la labor efectuada por el personal a su cargo se establecen de forma que permitan conocer su eficacia en el trabajo.

- La impartición en su departamento de programas de formación, para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, se propone de forma razonada a sus superiores.

- Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

- La delegación de autoridad en el personal dependiente se efectúa animando a la iniciativa personal y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo como medida de motivación y exigiendo la responsabilidad correspondiente

Dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

- Se debe conocer las motivaciones del personal de su responsabilidad.

- Las metas y objetivos de la empresa se explican para su comprensión y puesta en marcha por cada miembro del equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.

- La motivación del personal de su departamento o área se logra promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

- Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.
- Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.
- Las reuniones necesarias con el personal, para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.
- La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad.

- Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en ofrecer la calidad requeridos.
- La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

- El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.
- Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.
- La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

* Tras realizar esta unidad, ¿sabes todo lo que habrás tenido que utilizar a modo de utensilios y maquinaria?. Te lo detallamos a continuación:

Equipos informáticos. Programas informáticos.

* Cómo resultado de tu trabajo, al finalizar la unidad, habrás realizado:

Planificación eficiente del departamento. Control presupuestario. Optimización de costes.

Estructura organizativa del área y/o departamento establecida. Definición de puestos de trabajo y selección del personal del departamento. Integración, dirección y coordinación del personal dependiente. Personal involucrado y motivado en los objetivos de la empresa. Consecución de objetivos del área. Sistema de calidad del establecimiento implementado

* La información obtenida o generada será:

Plan estratégico de la empresa. Planes de emergencia. Información económica y administrativa de la empresa. Plan de calidad del establecimiento. Presupuestos.

Informes de gestión. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes y de proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos. Manual de empresa. Albaranes, vales y facturas. Registros de calidad. Manuales de planificación.

Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos.

Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos de control de calidad. Informes de gestión de recursos humanos.

- COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS -

Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

La expresión oral del cliente o el profesional en inglés, empleando un lenguaje estándar se interpreta con precisión en situaciones predecibles tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

La comprensión oral en inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, y se interpreta en lo esencial, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

La documentación escrita en inglés referente a instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, se interpreta con detalle y agilidad en situaciones predecibles, tales como:

- Consulta de un manual de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de un manual de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes y correo electrónico.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

La comprensión escrita en inglés se produce adecuando la interpretación a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:

- El canal de la comunicación: fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.

La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes coherentes que emplean un vocabulario amplio relacionado con la actividad y son emitidos con fluidez y espontaneidad en reuniones, recepciones y conversaciones referidas a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Acompañamiento, asistencia e información al pasajero en medios de transporte marítimo y ferroviario.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Producir en inglés, documentos escritos de complejidad media, correctos gramatical y ortográficamente, necesarios para el cumplimiento eficaz de su cometido y para garantizar los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional.

La expresión escrita en inglés se realiza cumplimentando o produciendo instrucciones, cartas, faxes, correos electrónicos y notas coherentes, inteligibles y correctas en la gramática y ortografía, referidos a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y precios.
- Notificación de avisos para clientes de un evento.
- Redacción y cumplimentación de documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes u oficina de información turística.
- Realización de reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
- Elaboración de informes.
- Solicitudes por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

La expresión escrita en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.

- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.

La interacción en inglés se realiza produciendo e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados con fluidez en situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Comunicación y coordinación con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del establecimiento.

La interacción en inglés se produce, si se emplea un lenguaje estándar, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, claridad de la pronunciación y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

* Tras realizar esta unidad, ¿sabes todo lo que habrás tenido que utilizar a modo de utensilios y maquinaria?. Te lo detallamos a continuación:

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de turismo. Diccionario. Material de oficina.

* Cómo resultado de tu trabajo, al finalizar la unidad, habrás realizado: /

Comunicación interactiva independiente con clientes y profesionales del sector en inglés para la prestación de servicios turísticos, gestión y comercialización de los establecimientos, venta de servicios y destinos turísticos y negociaciones con clientes y proveedores. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad turística.

* La información obtenida o generada será:

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas especializadas en eventos y oficinas turísticas. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

Requisitos para ejercer

Nivel académico: Título de B.U.P. o título equivalente. Conocimientos orales de inglés.

Nivel profesional: No es necesario tener conocimientos técnicos previos pero se valora la experiencia.

Condiciones Físicas: No tener limitaciones de tipo físico que le impidan el normal desarrollo del puesto de trabajo. Cuando la ocupación quede limitada a teléfonos podrán admitirse minusvalías en los miembros inferiores.

Condiciones ¿Dónde se realiza y bajo qué condiciones?

El trabajo se realiza en la recepción que el establecimiento de alojamiento tiene destinado para ello, y que deberá estar ubicado a la entrada del establecimiento (hotel, hostel, etc.)

Riesgos profesionales

Problemas circulatorios por permanecer de pie durante prolongados espacios de tiempo.

Problemas de espalda con dolores de columna vertebral o lumbar.

Vista cansada por permanecer frente al ordenador durante largo tiempo.

Dolores de cabeza de forma ocasional.

Catarros debidos a las corrientes de aire por la apertura de las puertas de forma constante.

Nivel alto de ruido de forma ocasional.

Estrés provocado por la acumulación de clientes en determinadas ocasiones.

¿Qué herramientas emplean?

Equipos y Maquinaria

- Ordenadores
- Impresoras.
- Máquina detectora de billetes falsos
- Máquina de escribir
- Datáfono
- Rack electrónico
- Rack manual
- Télex
- Telefax
- Fotocopiadora

- Máquina facturadora
- Guillotina
- Grabador/Perforador de tarjetas de apertura de puertas
- Teléfonos
- Calculadora
- Centralita de teléfonos
- Tarifador
- Contador de pasos
- Teletipo
- Equipo de música ambiental
- Vídeo
- Equipo de megafonía
- Buscapersonas
- Mensáfono.

Herramientas y Utillaje

- Ficheros
- Planning de reservas
- Archivadores (reservas, contratos, cárdex..).
- Tablón de cotización de moneda extranjera
- Archivadores de facturas
- Archivador de documentos
- Guías telefónicas
- Agenda de teléfonos
- Tarifas, horarios, etc de los servicios hoteleros
- Casillero de habitaciones
- Pizarras o tablonas de anuncios
- Llave maestra de habitaciones
- Software de tratamiento de textos.
- Software de Hostelería (Recepción, Conserjería y teléfonos).
- Ficheros para disketes de informática

Material de consumo

- Material de oficina (Folios, bolígrafos, lápices, gomas de borrar, etc.)
- Talonarios de Hojas de reserva
- Hojas de Libro de reservas
- Archivadores de reservas
- Lista de llegadas
- Tarjeta de registro
- Parte entrada viajeros
- Slip
- Talonarios de facturas de hotel.
- Talonarios de Cambio de habitación
- Atenciones diversas a huéspedes
- Tarjetas de Cárdex
- Hojas del Libro de recepción
- Hojas del Libro de créditos
- Lista de clientes
- Relación de clientes hospedados no presentados previstos
- Estadillos de ocupación
- Hojas de Control de desayunos y pensiones y régimen contratadas
- Talonarios de Parte de averías
- Talonarios de Pedido de almacén
- Hojas de Estadísticas varias
- Hoja de reclamaciones
- Impresos de mensajes y avisos
- Hoja de balances de explotación (Mano corriente)
- Control de producción
- Talonarios de Liquidaciones de comisiones y créditos

- Talonarios de Liquidación deducciones
- Vale de varios
- Abono y cargo por traspaso
- Hojas de Arqueo de caja
- Hojas de Liquidación de contratos
- Control de caja fuerte
- Sobre de Control de cajas fuertes individuales
- Talonarios Impreso control equipajes
- Talonarios Impreso compra moneda extranjera
- Propaganda del establecimiento
- Callejero de la localidad.
- Objetos Varios de recuerdo
- Plano de ciudad
- Varios folletos turísticos
- Guías horarios de medios de transporte.
- Libro-registro de viajeros
- Agenda de teléfonos
- Guía de restaurantes
- Mapas de carreteras.
- Libro de control de botón
- Guía de hoteles
- Varias Guías de ocio, espectáculos, exposiciones, ferias, etc.
- Libro de novedades o incidencias
- Libro de incidencias
- Listado de huéspedes que no pernoctan
- Libro de giros
- Libro de correspondencia
- Hoja servicio despertador
- Juegos de papel y sobres
- Impreso de mensajes
- Impreso de telegramas
- Prensa
- Talonarios Vale-factura de comunicaciones al exterior
- Liquidación de teléfonos.
- Listado de extensiones de cada departamento.
- Impreso control de consumos de cabinas telefónicas
- Cajas Papel perforado para impresoras
- Varios Casetes, compact-disc de música actualizada.
- Varias cintas de video.

Consejos para ser un buen profesional ¿Qué se necesita para tener éxito?

Cuidar la presencia física y el aseo personal.

Poseer dotes de comunicación y habilidades sociales.

Ser paciente, organizada.

Formación específica en el área de atención al cliente, dominio del inglés y aconsejable conocimiento de otros idiomas.

Conocimientos administrativos y de gestión.

Manejo fluido de la centralita telefónica.