



**INESEM**  
Instituto Europeo de  
Estudios Empresariales

## ***Técnico Superior en Recepcionista/Conserje***

+ Información Gratis

Titulación Oficial avalada por la Administración Pública

# *Técnico Superior en Recepcionista/Conserje*

**Duración:** 300 horas

**Precio:** 0 € \*

**Modalidad:** A distancia

\* 100 % bonificable para trabajadores.

## **Descripción**

Formación superior en técnicas de recepción y conserjería, así como a la recepción y tratamiento de disitntos tipos de llamadas y de clientes de lengua inglesa en el ámbito profesional.



## ***A quién va dirigido***

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## ***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.

## ***Para que te prepara***

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.

## Titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial 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 (Instituto Europeo de Estudios Empresariales, Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo y Fondo Social Europeo).



## Forma de subvención

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios.

Los materiales son de tipo monográfico, de sencilla lectura y de carácter eminentemente práctico. La metodología a seguir se basa en ir leyendo el manual teórico así como ir visionando las distintas lecciones que presenta el CDROM Multimedia, a la vez que se realizan las distintas prácticas que se adjuntan en el Cuaderno de Ejercicios.

Para su evaluación, el alumno/a deberá hacernos llegar en el sobre de franqueo en destino, el Cuaderno de Ejercicios que se adjunta en la subcarpeta. La titulación será remitida al alumno/a por correo, una vez se haya comprobado el nivel de satisfacción previsto (60% de total de las respuestas).

## Materiales didácticos

- Manual teórico 'Conserjería-Recepción'
- Cuaderno de ejercicios
- CDROM 'Inglés para Recepcionista - Conserje'
- Cuaderno de ejercicios
- CDROM 'Licencia del Curso'



## Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta con rapidez.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



## ***Plazo de finalización***

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada.

## ***Campus virtual online***

Especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de INESEM ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## ***Club de alumnos***

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## ***Revista digital***

El alumno podrá 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, etc.

## Programa formativo

### MÓDULO 1. CONSERJERÍA-RECEPCIÓN.

#### TEMA 1. RESERVAS DE HABITACIÓN.

Subdepartamentos de reservas.  
Recepción de reservas.  
Overbooking.

#### TEMA 2. ENTRADAS Y SALIDAS DE CLIENTES.

Supervisión y preparación de las entradas de día.  
Entrada y viajeros con y sin reservas.  
Documentos.  
Comunicación entre departamentos.  
Salida de viajeros.

#### TEMA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE.

Atención al cliente.  
La estancia del cliente.  
Cambios de habitaciones.  
Custodia de valores del cliente.  
Tratamiento de las reclamaciones.  
Información general de los servicios del hotel.

#### TEMA 4. FUNCIONES CONTABLES.

Diarios de producción.  
Deducciones y comisiones.  
Apertura y cierre de la cuenta de clientes.  
Facturación.  
Gestión de caja.

#### TEMA 5. CONSERJERÍA.

Organización y funciones  
Información, ayuda y asesoramiento al cliente.  
Venta del pequeño material de conserjería.

#### TEMA 6. RECEPCIÓN DE LLAMADAS COMERCIALES.

Reglas básicas para atender pedidos.  
Pautas generales ante quejas y reclamaciones.

#### TEMA 7. RECEPCIÓN DE LLAMADAS DE CENTRALITA.

Cualidades de la telefonista.  
La recepción telefónica y sus fases.  
Traspasos, ausencias y encargos.  
La eficacia y agilidad de la telefonista de centralita.

### MÓDULO 2. INGLÉS PARA RECEPCIONISTA-CONSERJE

#### TEMA 1. MAKE RESERVATIONS BY TELEPHONE (HACER RESERVAS POR TELÉFONO).

Escuche y aprenda 1.  
Escuche y repita.  
Expresiones.  
Además debe saber.  
Notas sobre gramática.  
Fonética.  
Ahora ya puede.

#### TEMA 2. HOTEL. RECEIVING GUESTS (HOTEL. RECEPCIÓN DE CLIENTES).

Escuche y aprenda 2.  
Escuche y repita.

Expresiones.

Además debe saber.

Notas sobre gramática.

Fonética.

Ahora ya puede.

**TEMA 3. GIVING DIRECTIONS (DANDO DIRECCIONES).**

Escuche y aprenda 3.

Escuche y repita.

Expresiones.

Además debe saber.

Notas sobre gramática.

Fonética.

Ahora ya puede.

**TEMA 4. OFFERING HELP AND ADVICE (OFRECIENDO AYUDA Y CONSEJO).**

Escuche y aprenda 4.

Escuche y repita.

Expresiones.

Además debe saber.

Notas sobre gramática.

Fonética.

Ahora ya puede.

**TEMA 5. COMPLAINTS (QUEJAS).**

Escuche y aprenda 5.

Escuche y repita.

Expresiones.

Además debe saber.

Notas sobre gramática.

Fonética.

Ahora ya puede.

**TEMA 6. PAYING THE BILL. FAREWELL (PAGANDO LA CUENTA. DESPEDIDA).**

Escuche y aprenda 6.

Escuche y repita.

Expresiones.

Además debe saber.

Notas sobre gramática.

Fonética.

Ahora ya puede.