Curso de Manejo de Reclamos y Situaciones Difíciles

SKU	49015
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	100 horas
Dirigido a	recepcionistas, conserjes, personal de reservas, asistentes de atención y personas que trabajan en contacto directo con huéspedes.

Este curso entrega herramientas prácticas para desenvolverse en **Manejo de Reclamos y Situaciones Difíciles** dentro del sector hotelero y turístico. El programa aborda procesos, estándares de servicio, gestión operativa y buenas prácticas aplicables al contexto de establecimientos de alojamiento, con foco en calidad, eficiencia y experiencia del huésped.

Unidad 1: Operación de recepción

- Funciones principales de recepción, conserjería y reservas dentro del flujo de atención hotelera.
- Manejo ordenado de información de huéspedes, solicitudes, estados de habitaciones y comunicaciones internas.
- Coordinación con housekeeping, mantenimiento, alimentos y bebidas y otras áreas de apoyo.

Unidad 2: Reservas, ingreso y salida

- Registro y confirmación de reservas considerando tarifas, condiciones, solicitudes y disponibilidad.
- Aplicación de procedimientos de check-in con verificación de datos, asignación y orientación al huésped.
- Ejecución de check-out, revisión de consumos, cierre de cuenta y despedida con estándares de servicio.

Unidad 3: Comunicación y resolución de situaciones

- Uso de comunicación verbal, telefónica y escrita clara, cordial y orientada a soluciones.
- Manejo de reclamos, solicitudes especiales y situaciones difíciles mediante protocolos definidos.
- Atención diferenciada según perfil, idioma, cultura o necesidades específicas del huésped.

Unidad 4: Calidad y control del servicio

- Uso de listas de verificación para asegurar continuidad y precisión en los procesos de recepción.
- Registro de novedades, pendientes y antecedentes relevantes para los distintos turnos.
- Evaluación de la experiencia del huésped y aplicación de mejoras en los puntos de contacto.

Metodología

El curso se desarrolla mediante estudio autónomo, lecturas guiadas, análisis de casos, ejercicios de aplicación, actividades prácticas, cuestionarios por unidad y una evaluación final.

Recursos Didácticos

Se incluyen manual de estudio, guías de trabajo, glosario técnico, fichas de apoyo, material descargable y casos prácticos vinculados a situaciones habituales de la hotelería.

Evaluación

El aprendizaje se verifica mediante cuestionarios, actividades de aplicación, resolución de casos prácticos y una evaluación final integradora.

Competencias de Egreso

- Comprender los fundamentos y procesos asociados a Manejo de Reclamos y Situaciones Difíciles.

- Aplicar procedimientos y estándares de servicio de forma ordenada y consistente.
- Identificar riesgos, desviaciones y oportunidades de mejora en la operación hotelera.
- Contribuir a una experiencia de huésped segura, eficiente y orientada a la calidad.