

ACADEMIA
WORLDSKILLS
SKILLS ACADEMY



TALLER

RECEPCIÓN HOTELERA



FICHA RECEPCIÓN HOTELERA



Objetivo general:

Formar a los estudiantes en las competencias clave para desempeñarse en el área de recepción hotelera, aplicando técnicas y herramientas necesarias para ofrecer un servicio de calidad y atender las necesidades de los clientes.

Objetivos Específicos

1. Conocer las funciones principales de un recepcionista hotelero.
2. Aplicar procedimientos básicos de check-in, check-out y atención al cliente.
3. Manejar herramientas tecnológicas utilizadas en la recepción hotelera.
4. Resolver situaciones habituales en el contexto de recepción hotelera.

Contenidos y Módulos

Módulo 1: Introducción a la Recepción Hotelera (2 horas)

- Funciones y perfil del recepcionista hotelero.
- Protocolo y etiqueta en el área de recepción.
- Importancia del servicio al cliente en la industria hotelera.

Actividad práctica:

- Identificación de buenas prácticas de recepción a través de un análisis de casos.

Formato On-Line



Duración 12 horas



Síguenos en





FICHA RECEPCIÓN HOTELERA



Módulo 2: Procedimientos Operativos en Recepción (4 horas)

- Proceso de check-in y check-out.
- Manejo de reservas y sistemas de gestión hotelera (PMS).
- Gestión de pagos y facturación.

Actividad práctica:

Simulación de un check-in y check-out utilizando un software de gestión o ejemplos preconfigurados.

Módulo 3: Herramientas y Comunicación Efectiva (3 horas)

- Técnicas de comunicación con clientes nacionales e internacionales.
- Resolución de quejas y manejo de conflictos.
- Uso de herramientas tecnológicas para la gestión de información.

Actividad práctica:

Juego de roles para resolver quejas o conflictos con clientes.

Módulo 4: Resolución de Casos Prácticos (3 horas)

- Simulaciones integrales que combinan todas las habilidades aprendidas.
- Evaluación del desempeño mediante rúbricas.

Actividad práctica:

Simulación completa de una jornada en recepción hotelera con retroalimentación del instructor.

Formato On-Line



Duración 12 horas



Síguenos en





FICHA RECEPCIÓN HOTELERA



Metodología:

- Clases sincrónicas en línea mediante una plataforma como Zoom o Teams.
- Uso de materiales interactivos y simuladores.
- Actividades prácticas basadas en casos reales.

Evaluación:

- Participación en las simulaciones.
- Resolución de ejercicios prácticos en cada módulo.
- Evaluación final basada en un caso práctico integral.

Formato On-Line



Duración 12 horas



Síguenos en

