

Recepcionista

MÓDULO 1: La comunicación y sus canales

El arte de escuchar y comunicar. Aprenderás la importancia que tiene comunicarse en el trabajo. Ser un buen comunicador te permitirá recibir en forma clara los mensajes y a su vez informar a tus clientes y o público en forma tal que la imagen de la organización se vea jerarquizada por tu manera de escuchar y transmitir.

- Estructura de la comunicación (verbal y escrita).
- Canales de comunicación de las empresas. Lenguaje empresarial.
- Comunicación efectiva y escucha activa.
- Errores de comunicación.

MÓDULO 2: La calidad en el Servicio, Aplicaciones Prácticas y técnicas de Servicio

Ser competente significa ser eficiente en lo que se hace. En este módulo comprenderás que el servicio es antes que nada actitud positiva hacia los demás. Por eso conocer los pasos de un servicio de atención excelente, te harán destacar en tu trabajo. Valores como cortesía y respeto no se deben declamar sino que te vamos a enseñar a incorporarlos a tu trabajo a fin de que cumplas los objetivos que te impongan, con éxito.

- Atención al público (clientes, visitantes, jefes). Cortesía.
- Servicio de calidad. Tipos de servicios.
- Manejo de quejas: Expresarse desde el punto de vista del cliente.
- Administración del tiempo: Agenda, Calendario, Planning.
- Manejo de archivos.

MÓDULO 3: Lo Escrito, Redacción comercial escrita y Herramientas tecnológicas

Lo que escribimos ya sea en papel o través de electrónico es la imagen de la organización. El conocer todo tipo de cartas comerciales te permitirá que tu trabajo con la computadora no se vea afectado por el desconocimiento de las formas de comunicación escrita.

- Redacción comercial. Tipos de cartas comerciales.
- Estructura de una Carta: Cartas de Pedido, Circulares, Informes, Certificado.
- Procesador de texto. Claves para un buen uso.
- Internet, la Web, uso de buscadores.
- Correo electrónico.
- Claves de dactilografía.

MÓDULO 4: Atención Telefónica eficiente, teoría y práctica

La calidad de la atención telefónica, define el nivel de eficiencia de la empresa. Un empleado que conozca cómo manejarla, logra resultados excelentes en su puesto. Todas las llamadas son importantes, las que uno hace y las que uno recibe. El mal uso de la comunicación telefónica hace fracasar operaciones comerciales. El uso adecuado es una ventaja competitiva tanto para la empresa como para el personal.

- La atención telefónica.
- Factores de éxito: voz, tono, lenguaje y mensaje.
- Lenguaje y mensaje Telefonía: Recepción de Llamadas Comerciales y Recepción de Llamadas de Centrales.
- Telefonía IP características y modalidades de servicio.
- Configuración, transmisión y recepción de fax.

Ver más información al dorso

Para cursar el módulo 5, el alumno debe elegir una de las siguientes especialidades.

ESPECIALIDAD AREA SALUD: (Módulo de Capacitación Optativa)

LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA SANITARIO: Los Sistemas Sanitarios, Definición y Clasificación de los Sistemas Sanitarios, Los Profesionales Sanitarios

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA: La Documentación Sanitaria, El Servicio y Registro de Documentación e Historias Clínicas, El Archivo de Historias Clínicas, La Función de Compra y Almacenaje de Material Sanitario, Normas de Seguridad e Higiene, Organización y Gestión de la Consulta.

BIOÉTICA: La Documentación Sanitaria, El Servicio y Registro de Documentación e Historias Clínicas, El Archivo de Historias Clínicas, La Función de Compra y Almacenaje de Material Sanitario, Normas de Seguridad e Higiene, Organización y Gestión de la Consulta.

ESPECIALIDAD CENTROS COMERCIALES: (Módulo de Capacitación Optativa)

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: Tipos de empresas, Organigramas, Organización general, Bases de Logística

PSICOLOGIA PROFESIONAL: Personalidad de las recepcionistas (cualidades y actitudes), Ética Laboral, Inteligencia emocional, Adaptación a distintas personalidades de ejecutivos, Personalidad de los clientes

GESTION LABORAL: Visitantes, Precedencias, Papelería, Imagen corporativa, Reuniones

ESPECIALIDAD HOTELERÍA: (Módulo de Capacitación Optativa)

GENERALIDADES: Historia y clasificación del Turismo, Hoteles: Clasificación, Conceptos básicos

RECEPCIONISTA HOTELERO / CONSERJE: Funciones del recepcionista, Perfil del recepcionista, Secuencia del servicio, Espacio físico de la recepción, Reservaciones

ADMINISTRACIÓN: Planilla de caja, Gasto del huésped, Controles diarios, Posnet

Duración del curso: 5 meses