



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Postgrado en Protocolo en Hoteles, Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos
Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por
las que
elegir
Euroinnova

7 | Financiación
y Becas

8 | Métodos de
pago

9 | Programa
Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de
19
años de
experiencia

Más de
300k
estudiantes
formados

Hasta un
98%
tasa
empleabilidad

Hasta un
100%
de financiación

Hasta un
50%
de los estudiantes
repite

Hasta un
25%
de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



ONLINE EDUCATION



Ver en la web



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Postgrado en Protocolo en Hoteles, Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo



DURACIÓN
300 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Descripción

Si trabaja en el mundo de la hostelería y turismo o desearía hacerlo y quiere aprender las técnicas de comunicación y atención al cliente, así como sobre los procesos de protocolo en hoteles este es su momento, con el Postgrado en Protocolo en Hoteles, Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo podrá adquirir los conocimientos oportunos para desarrollar esta labor con éxito.

Objetivos

Los objetivos que persigue este Posgrado en Protocolo de Atención al Cliente en Hoteles son: - Aprender cuáles son los conceptos y reglas esenciales del protocolo, tanto oficial como empresarial, así como los aspectos que relacionan esta disciplina con la comunicación. - Conocer aquellos principios y normas que rigen el protocolo en los hoteles, como establecimientos de hostelería que no sólo proporcionan alojamiento, sino que suministran servicios de restauración u organización de eventos. - Ser capaz de llevar a la práctica cotidiana aspectos tan importantes en el protocolo como la precedencia, los tratamientos, el saludo, la presidencia de un acto, la etiqueta, la decoración, las invitaciones. - Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

A quién va dirigido

Este posgrado online está dirigido a todas aquellas personas que por sus funciones laborales o por interés personal, pretendan adquirir conocimientos relacionados con el mundo de la hostelería y el turismo, en el área profesional de la recepción en alojamientos, más concretamente lo concerniente a la comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo.

Para qué te prepara

Esta acción formativa te prepara para tener una visión completa del entorno de la hostelería y turismo en relación con los procesos de protocolo en hoteles y la atención al cliente.

Salidas laborales

Los conocimientos de este Posgrado en Protocolo de Atención al Cliente en Hoteles son aplicables, profesionalmente, en las áreas de hostelería y turismo. Así, podrás desarrollar tu perfil laboral como supervisor de protocolo o en el departamento de atención al cliente.

TEMARIO

PARTE 1. PROTOCOLO EN HOTELES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MISE EN PLACE, SERVICIO Y CIERRE EN RESTAURACIÓN.

1. Elección de proveedores.
2. Diseño de documentos utilizados en el aprovisionamiento interno.
3. Organización de mobiliario y equipos.
4. Diseño de la comanda.
5. Servicio en el comedor.
6. Uso de los soportes informáticos.
7. Facturación y sistemas de cobro.
8. Aplicación de los sistemas de cobro: ventajas e inconvenientes.
9. Análisis previo de la factura.
10. Diseño y análisis de un plan de mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos y materias primas para un posterior servicio.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RELACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS Y RECURSOS HUMANOS.

1. Relación interdepartamental y sistema de comunicación interna.
2. Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.
3. Estudio de productividad del departamento.
4. Confección de horarios y turnos de trabajo.
5. La programación del trabajo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIONES DE CARTAS Y FICHAS TÉCNICAS DE PLATOS

1. Las cocinas territoriales de España y el mundo: clasificación y descripción de elaboraciones significativas.
2. La elaboración de cartas.
3. Asesoramiento en las elaboraciones a la vista de cliente.
4. Fichas técnicas de las diferentes elaboraciones: ingredientes, cantidades, tratamientos en crudo y cocinados, normativa de manipulación de alimentos y tiempos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES.

1. Los servicios de eventos en función de los medios.
2. La organización de un acto o evento.
3. Aplicación del protocolo en los diferentes actos y eventos. Factores a tener en cuenta.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANIFICACIÓN DEL PROTOCOLO EN LOS EVENTOS.

1. Las normas de protocolo en función del tipo de evento.
2. Los invitados.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROTOCOLO APLICADO A HOTELES

1. Introducción al protocolo en la industria hotelera
2. Protocolo interno en empresas hoteleras
3. Las banderas en los hoteles
4. Imagen corporativa
5. Protocolo de atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 7. SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE MISE EN PLACE, SERVICIO Y POSTSERVICIO EN EL BAR Y RESTAURANTE.

1. Control de las Instalaciones.
2. Revisión de la maquinaria, equipos, mobiliario y menaje.
3. Análisis y desarrollo del montaje de mesas para todo tipo de servicios. Instrucciones para el personal.
4. Distribución y coordinación del personal de restaurante-bar para los diferentes procesos (Mise en Place, servicio y postservicio).
5. Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN.

1. La atención y el servicio.
2. La importancia de nuestra apariencia personal.
3. Importancia de la percepción del cliente.
4. Finalidad de la calidad de servicio.
5. La fidelización del cliente.
6. Perfiles psicológicos de los clientes.
7. Objeciones durante el proceso de atención.
8. Reclamaciones y resoluciones.
9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

UNIDAD DIDÁCTICA 9. REVISIÓN DE LA VENTA Y FACTURACIÓN DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN.

1. La confección de la factura y medios de apoyo.
2. Apertura, consulta y cierre de caja.
3. El diario de producción.
4. El arqueo y liquidación de caja.
5. Control administrativo de los procesos de facturación cobro.

PARTE 2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO

1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
3. Resolución de problemas de comunicación
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

1. Clasificación de clientes
2. La atención personalizada
3. El tratamiento de situaciones difíciles.
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión
5. Europea.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Teléfonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group