



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepción y Atención al Cliente





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 estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente 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
INTERNACIONAL 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

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
**FAMILIA
NUMEROSA**

20% Beca
**DIVERSIDAD
FUNCIONAL**

20% Beca
**PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS**



[Solicitar información](#)

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

Curso de Recepción y Atención al Cliente



DURACIÓN
100 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings



EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION
como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A
con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso
con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Euroinnova International Online Education.
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXXXXX-XXXXXX.
Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

NOMBRE ALUMNO/A
Firma del Alumno/a

NOMBRE DE ÁREA MANAGER
La Dirección Académica





Con EXAMEN Convulsiva, Categoría Especial del Consejo Provincial de Granada, Resolución 6046.

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Descripción

El Curso de Recepción y Atención al Cliente es tu oportunidad perfecta para sumergirte en un sector en constante crecimiento y con alta demanda laboral. Este curso está diseñado para dotarte de las habilidades esenciales que te permitirán destacarte en el ámbito de la hospitalidad, un campo donde la excelencia en el servicio es clave para el éxito. Desde el manejo de las operaciones de registro y entrada de clientes, hasta la gestión de facturación y cobro, y la comunicación efectiva en diferentes contextos, este curso te preparará para enfrentar cualquier reto con confianza y profesionalismo. Aprenderás a dominar las técnicas de acogida y habilidades sociales, esenciales para crear una experiencia inolvidable para los huéspedes. Además, explorarás las particularidades del servicio nocturno y el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones. El curso también incluye un enfoque detallado en el protocolo y la organización de eventos, así como en la comprensión y manejo de las instalaciones complementarias y auxiliares de una empresa de alojamiento. Con un enfoque práctico y adaptado a las necesidades actuales del mercado, este curso en línea te permite aprender a tu propio ritmo y desde cualquier lugar. Únete a nosotros y da el primer paso hacia una carrera exitosa en el apasionante mundo de la recepción y atención al cliente.

Objetivos

- Comprender la estructura y funciones del departamento de recepción en un hotel.
- Aplicar técnicas de registro y entrada de clientes con y sin reserva.
- Utilizar aplicaciones informáticas para la gestión de la recepción.
- Identificar y diseñar documentación para procesos durante la estancia de clientes.
- Realizar operaciones de facturación y cobro con diversos medios de pago.
- Desarrollar habilidades de comunicación para la atención al cliente.
- Aplicar técnicas de protocolo en eventos y presentaciones personales.

A quién va dirigido

El Curso de Recepción y Atención al Cliente está dirigido a profesionales y titulados del sector hotelero interesados en fortalecer sus habilidades en operaciones de registro, atención al cliente, facturación y manejo de instalaciones auxiliares. Este curso es una formación complementaria y no habilita para el ejercicio profesional.

Para qué te prepara

El Curso de Recepción y Atención al Cliente te capacita para gestionar eficazmente el departamento de recepción, desde la organización estructural hasta la interrelación con otros departamentos del hotel. Aprenderás a realizar operaciones de registro, facturación y cobro, así como el uso de aplicaciones informáticas de gestión. Desarrollarás habilidades en la atención al cliente, manejo de quejas y comunicación efectiva. Además, adquirirás conocimientos sobre protocolo y eventos, así

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

como sobre instalaciones complementarias del alojamiento. Este curso es de carácter complementario y no habilita para el ejercicio profesional.

Salidas laborales

- Recepcionista en hoteles y alojamientos turísticos - Coordinador de eventos en establecimientos de hospedaje - Responsable de atención al cliente en empresas de turismo - Agente de reservas en agencias de viajes - Gestor de operaciones en recepción y facturación - Supervisor de servicios de noche en recepción - Especialista en protocolo y organización de eventos

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.
4. Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada.
5. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIOS PRESTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes: Identificación y diseño de documentación. Operaciones con moneda extranjera.
2. Análisis del servicio de noche en la recepción.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS Y PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO APLICADOS

1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
2. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados. Cierre diario.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN APLICADA AL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

1. Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.
2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
3. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.
4. Resolución de problemas de comunicación.
5. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.
6. Solicitud de información desde la recepción, utilizando las distintas vías posibles.
7. El producto turístico del entorno: análisis y explicación de los recursos, servicios e infraestructuras que tienen que ver con el producto turístico.
8. Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con servicios y productos turísticos de diferentes entornos.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
2. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
3. Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EVENTOS Y PROTOCOLO

1. Descripción del origen, clases, utilidad y usos sociales del protocolo.
2. Identificación de los diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.

3. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
4. Análisis de técnicas de protocolo y presentación personal.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UNA EMPRESA DE ALOJAMIENTO

1. Bar; comedor, cocina; office.
2. Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines.
3. Instalaciones auxiliares.
4. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Telefonos 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!

España     

Latino America  

Reública Dominicana  

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group