



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## MF0264\_3 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

## MF0264\_3 Recepción y Atención al Cliente



**DURACIÓN**  
180 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

### Titulación

---

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Módulo Formativo MF0264\_3 Recepción y atención al cliente regulada en el Real Decreto 1376/2008, de 1 de agosto, modificado por el Real Decreto 685/2011, de 13 de mayo, por el que establece el correspondiente Certificado de Profesionalidad HOTA0308 Recepción en Alojamientos. De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA INTERNACIONAL 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/XXXXXXXX-XXXXXX.  
 Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

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 AREA MANAGER**  
 La Dirección Académica




Con el Votado Colegiado, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNED (Plan Propio) (MOP)

## Descripción

En el mundo de la hostelería y el turismo, más concretamente, en lo relacionado con los aspectos fundamentales del alojamiento, es imprescindible saber cómo gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales. Por ello, con la realización del presente curso, se obtendrán los conocimientos necesarios para realizar las actividades propias de al recepción.

## Objetivos

- Analizar la organización y funciones más frecuentes de los departamentos de recepción.
- Analizar los procedimientos de gestión de la información en la recepción.
- Analizar los procesos propios del departamento de recepción y aplicar los procedimientos idóneos para la correcta prestación y control de los servicios que le son inherentes.
- Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación.
- Analizar el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje.
- Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos.
- Aplicar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos.
- Analizar las técnicas básicas de prevención de riesgos laborales y asegurar su cumplimiento por parte de las personas a su cargo.

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## A quién va dirigido

---

Este curso 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 del alojamiento, concretamente, en aquellos aspectos concernientes la recepción y atención al cliente.

## Para qué te prepara

---

El presente curso dotará al alumnado de los conocimientos necesarios para realizar las actividades propias de la recepción.

## Salidas laborales

---

Lleva a cabo su actividad en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como moteles, balnearios, apartamentos turísticos, campings, ciudades de vacaciones, establecimientos de turismo rural, etc. También tiene salida en determinadas entidades dedicadas a la distribución turística, tales como centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

#### UNIDAD FORMATIVA 1. FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

1. El trabajo y la salud.
  1. - Los riesgos profesionales y su prevención.
  2. - Factores de riesgo y técnicas preventivas.
  3. - Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.
  4. - Otros riesgos para la salud de los trabajadores.
2. Las condiciones de trabajo.
  1. - Condiciones de seguridad.
  2. - El medio ambiente de trabajo.
  3. - La organización y la carga de trabajo.
3. Daños derivados del trabajo.
  1. - Accidentes.
  2. - Incidentes.
  3. - Enfermedades profesionales.
4. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
  1. - Servicios de prevención propios.
  2. - Servicios de prevención ajenos.
  3. - Asunción personal del empresario.
  4. - Servicios de prevención mancomunados.
  5. - Responsabilidades administrativas.
  6. - Responsabilidades penales.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PAPEL DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

1. Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización.
  1. - Gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa.
  2. - La prevención de riesgos laborales como cambio en la organización.
  3. - Acciones integradoras y problemas habituales.
2. Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales.
3. -Tipos de funciones.
  1. - Actividades y tareas preventivas específicas de los mandos intermedios.
  2. - Integración de la prevención de riesgos laborales en la ejecución y supervisión de las actividades.
  3. - Recomendaciones para integrar la función de prevención en el equipo de trabajo.
  4. - Formación del equipo de trabajo en prevención de riesgos laborales.
4. Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA MANDO

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## INTERMEDIOS.

1. Evaluación de riesgos.
  1. - Tipo de evaluaciones.
  2. - Proceso general de evaluación.
  3. - Métodos de evaluación.
2. Control y registro de actuaciones.
  1. - Inspecciones.
  2. - Investigación de daños.
  3. - Documentación preventiva.
  4. - Plan de auditoría.
  5. - Aspectos reglamentarios.
  6. - Elaboración de propuestas de mejora.
3. Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores.
  1. - Elementos de un plan de emergencia.
  2. - Plan de evacuación.
  3. - Organización de los trabajadores en una emergencia.
  4. - Normativa aplicable.

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. TIPOS DE RIESGO Y MEDIDAS PREVENTIVAS.

1. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
  1. - Condiciones generales de los locales.
  2. - Orden y limpieza.
  3. - Servicios higiénicos.
  4. - Señalización de seguridad.
  5. - Normativa aplicable.
2. Riesgos químicos y eléctricos.
  1. - Manipulación de productos químicos.
  2. - Equipos de protección individual contra el riesgo químico.
  3. - Almacenamiento de sustancias y preparados químicos según sus características.
  4. - Peligros y lesiones por riesgo eléctrico.
  5. - Sistemas de protección contra contactos eléctricos.
  6. - Equipos de protección individual contra el riesgo eléctrico.
  7. - Normativa aplicable.
3. Riesgos de incendio y explosión.
  1. - Factores determinantes del fuego.
  2. - Medidas preventivas: protección pasiva y activa.
  3. - Sistemas de detección, protección y alarma.
  4. - Extinción de incendios.
  5. - Equipos de protección individual y de lucha contra incendios.
  6. - Normativa aplicable.
4. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
  1. - Riesgos relacionados con el ambiente térmico.
  2. - Riesgos relacionados con el ruido y las vibraciones.
  3. - Equipos de protección individual contra los riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
  4. - Normativa aplicable.
5. Riesgos ergonómicos y psicosociales.
  1. - Carga de trabajo: esfuerzos, posturas, movimientos repetitivos, carga y fatiga mental.

2. - Trabajo a turnos y nocturno.
3. - Cambios en la organización del trabajo y estilo de dirección.
4. - Estrés.
5. - Violencia y hostigamiento psicológico en el trabajo.
6. - Normativa aplicable.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRIMEROS AUXILIOS.

1. Intervención básica ante quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones.
2. Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios.
3. Intervención y transporte de heridos y enfermos graves.
4. Técnicas de reanimación cardiopulmonar.

#### UNIDAD FORMATIVA 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.
  1. - Barreras que dificultan la comunicación.
  2. - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
  3. - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
  4. - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
  5. - Actitudes ante las situaciones difíciles:
  6. - Autocontrol.
  7. - Empatía.
  8. - Asertividad.
  9. - Ejercicios y casos prácticos.
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
  1. - Tipologías de personalidad.
  2. - Tipologías de actitudes.
  3. - Acercamiento integrado.
  4. - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
2. La atención personalizada
  1. - Servicio al cliente.
  2. - Orientación al cliente.
  3. - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
3. El tratamiento de situaciones difíciles.
  1. - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
  2. - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
  3. - Tipología de reclamaciones.
  4. - Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
  5. - Tratamiento de las reclamaciones.

4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

### UNIDAD FORMATIVA 3. ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

#### 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.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UN ESTABLECIMIENTO 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.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.

1. Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.
2. Obtención, archivo y difusión de la información generada.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN.

1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:
  1. - Identificación y diseño de documentación.
  2. - Operaciones con moneda extranjera.
2. Análisis del servicio de noche en la recepción.
3. 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.
4. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.

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.
3. Cierre diario.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.

1. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.
2. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias.
3. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.
4. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.

5. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.
6. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.
7. La seguridad de los clientes y sus pertenencias.
8. Especificidades en entidades no hoteleras
  1. - Hospitales y clínicas.
  2. - Residencias para la tercera edad.
  3. - Residencias escolares.
  4. - Otros alojamientos no turísticos.

#### UNIDAD FORMATIVA 4. GESTIÓN DE PROTOCOLO

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EVENTOS Y PROTOCOLO.

1. El concepto de protocolo
  1. - Origen.
  2. - Clases.
  3. - Utilidad.
  4. - Usos sociales.
2. Clases de protocolo
  1. - El protocolo institucional tradicional.
  2. - El protocolo empresarial.
  3. - Protocolo internacional.
3. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
4. Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
  1. - Precedencias y tratamientos de autoridades
  2. - Colocación de participantes en presidencias y actos.
  3. - Ordenación de banderas.
5. Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
6. El protocolo aplicado a la restauración.
  1. - Selección de comedor
  2. - Selección de mesas: únicas o múltiples
  3. - Elementos de la mesa
  4. - Servicio personal del plato
  5. - Decoración y presentación de la mesa
  6. - La estética de la mesa
  7. - Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
  8. - Conducción de comensales hasta la mesa
  9. - Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis.
  10. - Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break.

## 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](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.com](http://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