



ESCUELA SUPERIOR  
KHIPUTECH



# Atención al cliente en Hotelería y Turismo

Curso de Especialización

CORPORACIÓN  
KHIPU

## I. Presentación:

El curso de Especialización en Atención al Cliente en Hotelería y Turismo tiene como función garantizar que el usuario este formalmente cualificado para poder ejercer funciones profesionales de cara al público y de acuerdo a las necesidades de excelencia que requiere la atención en turismo y hotelería.

El egresado de esta especialización aprenderá las técnicas de comunicación más novedosas y específicas aplicadas al sector turístico, aprendiendo como emplear estas herramientas para la atención al cliente, el marketing, la publicidad y las ventas. Dentro de la especialización en comunicación el alumno aprenderá cuales son las principales barreras comunicativas y cómo gestionar la comunicación ante situaciones complicada aplicado al entorno turístico y hotelero.

## II. Dirigido a:

Estudiantes, egresados, profesionales en Turismo y Hotelería y público en general.

## III. Metodología:

La metodología es virtual con clases sincrónicas a través de la plataforma Meet de Google. Metodología activa que promoverá el trabajo autónomo y cooperativo, así como el aprendizaje constructivista de tal manera que los participantes adquieran los conocimientos tomando como base sus experiencias previas.

En las dos últimas semanas se tendrán 14 horas presenciales para afianzar los conocimientos aprendidos.

Los contenidos están diseñados para garantizar un aprendizaje eficaz y ameno. Además, tendrá un seguimiento y una tutorización personalizada, para que pueda consultar todas sus dudas sobre el Curso de Atención al Cliente en Hotelería y Turismo.



## IV. Duración:

El curso taller tiene una duración de 70 horas académicas, siendo 56 horas de clases virtuales síncronas en vivo y 14 horas presenciales de prácticas en taller más 30 horas de acompañamiento virtual. Las 70 se desarrollarán en 8 semanas 2 días a la semana, viernes y sábado 4 horas diarias.



### 56 horas virtuales

56 horas virtuales sincrónicas con clases en vivo, las mismas serán grabadas y disponibles en la plataforma educativa de la Escuela Profesional.



### 70 horas total de capacitación

Entre las 56 horas de capacitación virtual y las 14 horas de capacitación presencial llegarán a los objetivos de brindar una capacitación completa y exitosa.



### 14 horas presenciales

14 horas presenciales en las últimas semanas de la capacitación a realizarse en los talleres de la Escuela Profesional. Estas clases presenciales afianzaran los conocimientos adquiridos en las clases virtuales.



## V. Asistencia:

- La asistencia a las clases virtuales es necesaria, si no es posible asistir las clases quedaran grabadas en la plataforma de la Escuela Profesional.
- La asistencia a las clases presenciales es de manera obligatoria.

## VI. Evaluación:

Se realizarán evaluaciones constantes de acuerdo con el avance del curso y módulo.

La evaluación es vigesimal siendo la nota mínima aprobatoria de 13 (trece) y la máxima de 20 (veinte)



## VII. Contenido:

TEMAS		HORAS
<b>MODULO 1</b>		
<b>LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOTELERÍA Y TURISMO</b>		
<b>COMUNICACIÓN ÓPTIMA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Importancia de la comunicación.	<b>6 HORAS</b>
	Niveles de comunicación.	
	Aspectos de una comunicación óptima.	
<b>LA COMUNICACIÓN EFICAZ EN SITUACIONES DIFÍCILES</b>	Situaciones difíciles en la comunicación.	<b>4 HORAS</b>
	Técnicas para mejorar la comunicación.	
<b>EL LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL</b>	El lenguaje verbal oral.	<b>8 HORAS</b>
	El lenguaje verbal escrito.	
	El lenguaje verbal en la atención al cliente.	
	Aspectos del lenguaje no verbal.	
	Postura corporal.	
	Los gestos y la expresión facial.	
<b>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN</b>	Comportamientos a adoptar.	<b>4 HORAS</b>
	Conductas de comunicación.	
	Habilidades por desarrollar.	
<b>LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA</b>	Comunicación telefónica.	<b>8 HORAS</b>
	Comunicación telemática.	
<b>MODULO 2</b>		
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO</b>		
<b>LA ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Tipos de cliente	<b>8 HORAS</b>
	Cliente según su personalidad	
	Cliente según su actitud	
	La técnica del CRM	
	Cientes difíciles y su tratamiento	

<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>	Servicio al cliente.	<b>8 HORAS</b>
	Orientación al cliente.	
	Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.	
	Quejas y reclamaciones.	
<b>EL TRATAMIENTO DE SITUACIONES DIFÍCILES</b>	Gestión de las reclamaciones.	<b>6 HORAS</b>
	Medios para emitir una reclamación.	
	Transformar situaciones de insatisfacción.	
<b>TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES</b>	Actitud frente a las quejas o reclamaciones.	<b>8 HORAS</b>
	Tratamiento de las reclamaciones.	
	Normativa sobre derechos de los consumidores y usuarios.	
<b>CLASES PRESENCIALES</b>	Taller presencial de Atención al cliente.	<b>14 HORAS</b>
<b>TOTAL DE HORAS</b>		<b>70 HORAS</b>

## VIII. Certificación:

Al finalizar el taller se otorgará una certificación por la cantidad de 100 horas, a nombre de la Escuela de Educación Superior Tecnológica privada Khipu como:

“Especialización en Atención al Cliente en Hotelería y Turismo”

## IX. Inversión:

La inversión de la especialización es de S/ 220.00 para alumnos de la Escuela de Educación Superior Tecnológica privada Khipu y S/ 320.00 para público externo. La inversión incluye el certificado físico.