

CURSO DE ALEMÁN (nivel Intermedio)



Área: General
Modalidad: Presencial
Duración: 20 h
Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Competencia comunicativa: los participantes deben ser capaces de gestionar reservas profesionalmente en alemán.
Vocabulario especializado: Aprender y utilizar el vocabulario específico necesario para las reservas de hotel.
Comunicación escrita: redactar y responder a las solicitudes de reserva por correo electrónico.
Comunicación telefónica: realizar llamadas telefónicas para aceptar y confirmar reservas.
Capacidad de resolución de problemas: hacer frente a las dificultades y peticiones típicas de los clientes durante el proceso de reserva.

CONTENIDOS

Términos y expresiones comunes
Visión general del proceso de reserva
Comprensión y respuesta a las solicitudes de reserva por escrito
Recepción y tramitación de consultas telefónicas
Confirmación y cancelación de reservas
Redacción de confirmaciones y anulaciones
Peticiones especiales de los clientes y servicios adicionales
Ofrecer servicios adicionales como desayuno, aparcamiento u ofertas de spa
Considerar peticiones especiales como la ubicación o el mobiliario específicos de las habitaciones
Gestión de reclamaciones y solicitudes de cambio
Recibir reclamaciones y responder a ellas con profesionalidad
Tramitar las solicitudes de cambio (por ejemplo, cambio de fechas de viaje, cambio de habitación)
Ofrecer acuerdos de buena voluntad y soluciones alternativas
Comunicación intercultural
Ejercicios prácticos y juegos de rol
Simulación de conversaciones telefónicas y correspondencia por correo electrónico
Proporcionar información sobre atracciones y servicios turísticos con fluidez.
Aplicar eficazmente los principios de atención al cliente en el contexto turístico.