

## 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.