

## **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.