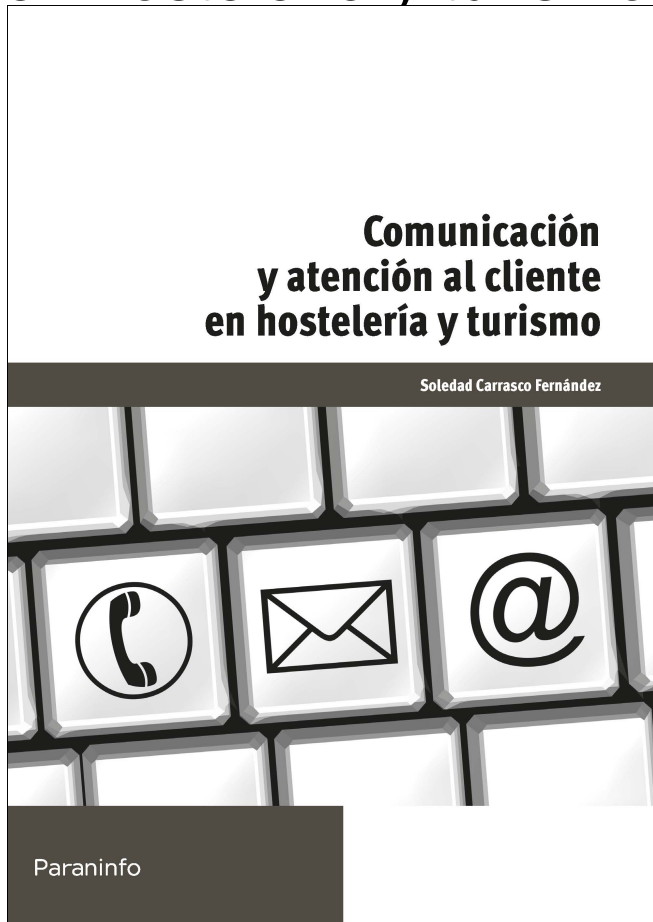


## UF0042 - Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo



**Editorial:** Paraninfo

**Autor:** SOLEDAD CARRASCO FERNÁNDEZ

**Clasificación:** Certificados de Profesionalidad > Hostelería y Turismo

**Tamaño:** 17 x 24 cm.

**Páginas:** 104

**ISBN 13:** 9788428329668

**ISBN 10:** 8428329664

**Precio sin IVA:** 17,31 Eur

**Precio con IVA:** 18,00 Eur

**Fecha publicación:** 20/05/2013

### Sinopsis

El turismo en general y la hostelería en particular representan a uno de los sectores más potentes en España, un indiscutible motor económico en cuyo éxito se comprometen muchos factores.

La comunicación y atención al cliente en este ámbito son piezas esenciales en la búsqueda de la excelencia.

Una comunicación eficaz y específicamente pensada para atender a esta clientela es parte esencial de ese éxito y solo se consigue con la puesta en práctica de habilidades técnicas y personales.

Este libro desvela las claves necesarias para lograr una comunicación óptima en la atención al cliente de hostelería y turismo. Analiza los elementos que favorecen una comunicación eficaz, se detiene en los posibles obstáculos y ofrece soluciones para resolverlos. Todo ello con atención específica a la comunicación personal, telefónica y también telemática.

Expone con claridad y sencillez cada una de las técnicas y habilidades precisas para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Presta especial atención a los problemas de comunicación y situaciones difíciles, y ofrece la solución más adecuada según la personalidad y actitud de los clientes.

Presenta un completo enfoque relativo a las quejas y reclamaciones y cómo gestionarlas con solvencia, así como una panorámica sobre la situación actual de la protección a consumidores y usuarios, con una completa visión de la normativa española y comunitaria.

Cada unidad didáctica lleva asociado un cuestionario de autoevaluación cuyas soluciones se ofrecen al final de

la obra, que servirá para afianzar y valorar los aprendizajes adquiridos. Supuestos prácticos, ejemplos resueltos, cuadros y gráficos contribuyen a hacer de este libro uno de los más completos manuales del mercado.

Además, la obra responde fielmente al contenido curricular que el RD 1376/2008 de 1 de agosto define para la Unidad Formativa UF 0042 "Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo" que forma parte de diversos certificados de profesionalidad de la familia profesional de hostelería y turismo.

En definitiva, una obra imprescindible para profesionales del mundo del turismo y la hostelería y muy especialmente para cuantos aspiran a formarse y adquirir competencias válidas para desempeñar su actividad profesional en dichos sectores productivos.

Asimismo, se trata de un manual de referencia obligada para todos aquellos que deseen mejorar sus habilidades en la atención al cliente en general, sea cual fuera el entorno en el que desempeñen su labor profesional.

María Soledad Carrasco es profesora de FP desde 1985 y licenciada en Derecho por la UNED. Funcionaria de carrera en la familia profesional de Administración y gestión, ha desarrollado su labor profesional en institutos de enseñanza pública de Extremadura, Baleares y Madrid. Actualmente imparte clases en el IES Luis Buñuel de Móstoles. Tutora en centros de trabajo.

## Índice

1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo. 2. Atención al cliente en hostelería y turismo. 3. Solución ejercicios autoevaluación.

Ediciones Paraninfo S.A. Calle Velázquez no. 31, 3º. Derecha, 28001 Madrid (España)  
Tel. (34) 914 463 350 Fax (34) 91 445 62 18  
info@paraninfo.es www.paraninfo.es