

---

**Para matricularse ir A MENÚ INICIO - MATRÍCULA**  
**Tema 1.- Reservas de Habitación**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 1. Subdepartamentos de Reservas ..... | 7  |
| 2. Recepción de Reservas .....        | 9  |
| 3. Overbooking .....                  | 15 |
| Ejercicios .....                      | 17 |
| Solucionario .....                    | 21 |

**Tema 2.- Entradas y Salidas de Clientes**

|   |    |
|---|----|
| 1. Supervisión y Preparación de las Entradas de Día ..... | 25 |
| 2. Entrada y Viajeros con y sin Reservas .....            | 26 |
| 3. Documentos .....                                       | 29 |
| 4. Comunicación entre Departamentos .....                 | 31 |
| 5. Salida de Viajeros .....                               | 33 |
| Ejercicios .....  | 37 |
| Solucionario .....  | 41 |

**Tema 3.- Atención al Cliente**

|   |    |
|---|----|
| 1. Atención al Cliente .....                            | 45 |
| 2. La Estancia del Cliente .....                        | 51 |
| 3. Cambios de Habitaciones .....                        | 54 |
| 4. Custodia de Valores del Cliente .....                | 55 |
| 5. Tratamiento de las Reclamaciones .....               | 56 |
| 6. Información General de los Servicios del Hotel ..... | 58 |
| Ejercicios .....  | 61 |
| Solucionario .....                                      | 65 |

**Tema 4.- Funciones Contables**

|   |    |
|---|----|
| 1. Diarios de Producción .....                      | 69 |
| 2. Deducciones y Comisiones .....                   | 76 |
| 3. Apertura y Cierre de la Cuenta de Clientes ..... | 76 |
| 4. Facturación .....                                | 79 |
| 5. Gestión de Caja .....                            | 81 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| Ejercicios .....   | 85 |
| Solucionario ..... | 89 |

### **Tema 5.- Conserjería**

|  |     |
|--|-----|
| 1. Organización y Funciones .....                      | 93  |
| 2. Información, Ayuda y Asesoramiento al Cliente ..... | 98  |
| 3. Venta del «pequeño material» de Conserjería .....   | 101 |
| Ejercicios .....                                       | 103 |
| Solucionario .....                                     | 105 |

### **Tema 6.- Recepción de Llamadas Comerciales**

|   |     |
|---|-----|
| 1. Reglas Básicas para Atender Pedidos .....          | 109 |
| 2. Pautas Generales ante Quejas y Reclamaciones ..... | 111 |
| Ejercicios .....                                      | 121 |
| Solucionario .....                                    | 123 |

### **Tema 7.- Recepción de Llamadas de Centralita**

|   |     |
|---|-----|
| 1. Cualidades de la Telefonista .....                           | 127 |
| 2. La Recepción Telefónica y sus Fases .....                    | 134 |
| 3. Traspasos, Ausencias y Encargos .....                        | 141 |
| 4. La Eficacia y Agilidad de la Telefonista de Centralita ..... | 148 |
| Ejercicios .....  | 151 |
| Solucionario .....  | 155 |