



Atención al cliente con discapacidad auditiva en establecimientos hoteleros

Detalles del curso:

Duración: 10 horas

Modalidad: Teleformación

Información e inscripción:

685 457 610 - 615 844 193

formacion@laberit.com

LĀBERIT

CENTRO DE
FORMACIÓN TIC.

Introducción

Las personas en general, cuando somos atendidos en servicios de hostelerías, nos gusta una atención personalizada y cercana, donde podamos interactuar con las personas que nos están atendiendo, nos generen confianza y satisfacción a través del trato, la comunicación y la atención. Por otro lado, para ofrecer cualquier tipo de servicio con calidad, es fundamental conocer las necesidades del turista para poder satisfacer sus expectativas.

Pero no todos podemos recibir esa atención personalizada, las personas con discapacidad no siempre pueden ser atendidas con la misma calidad que el resto, bien porque las instalaciones no son las adecuadas, los medios proporcionados no son suficientes o los recursos humanos al servicio de estos clientes no tienen la formación adecuada para prestar una atención de calidad y adaptada a las necesidades específicas de estas personas.

Las personas con discapacidad auditiva encuentran múltiples barreras de comunicación. Estas barreras son invisibles y pasan desapercibidas por los oyentes. Los obstáculos de acceso a la información para las personas sordas son numerosos, ya que los canales de información son principalmente auditivos-orales.

¿Por qué hacer este curso?

Para empezar, es un curso divertido y se hace fácil; está diseñado de forma que puedas avanzar progresivamente desde el estudio de los conceptos más básicos y generales hasta los más complejos. Además de ir adquiriendo conocimientos teóricos, veremos casos reales y realizaremos ejercicios prácticos.

No obstante, los cursos no se hacen para divertirse, aunque está bien que lo sean. El curso te capacita en una de las áreas más demandadas en el ámbito de la atención al cliente con discapacidad auditiva. A todos nos resuenan los términos discapacidad, atención al cliente, establecimientos hoteleros, turismo, lengua de signos, etc.

Si tu situación es de búsqueda de empleo, mejora de este o simplemente quieres aprender atender a clientes con discapacidad auditiva en establecimientos hoteleros, es una opción estupenda. Si tu idea es una mejora laboral o un afianzamiento en tu actual puesto, también es una opción fantástica, porque es un complemento ideal para la atención al cliente.

¿Para qué sirve la formación en Atención al cliente con discapacidad auditiva en establecimientos hoteleros?

La formación en atención al cliente con discapacidad auditiva en establecimientos hoteleros te será de gran ayuda a la hora de saber tratar y atender de forma correcta a personas con discapacidad auditiva.

El aprendizaje en atención al cliente con discapacidad auditiva en establecimientos hoteleros se convierte en una ventaja competitiva definitiva.

Un aspecto muy importante para tener en cuenta es que este curso lo puedes realizar desde cualquier dispositivo: ordenador, tablet o móvil, ya que sus contenidos se adaptan a cualquier formato de pantalla (diseño responsive).

¿A quién va dirigido?

Este curso está dirigido a todas aquellas personas que quieran aprender atender de la mejor manera posible a clientes con discapacidad auditiva en establecimientos hoteleros. Además, este curso está basado en la LSE (Lengua de Signos Española).

Los perfiles más frecuentes, pero no necesariamente los únicos, son miembros del dpto. de atención al cliente, recepcionistas de establecimientos hoteleros y turísticos, comerciales, marketing, ventas, logística, RRHH, educadores, etc.

Objetivos didácticos

Con este curso, te vas a familiarizar con las competencias y habilidades necesarias para desempeñar adecuadamente el trabajo de atención a personas con discapacidad auditiva en establecimientos hoteleros.

El curso está diseñado de forma que puedas avanzar progresivamente desde el estudio de los conceptos más básicos y generales hasta los más complejos.

Objetivo General:

- Ofrecer al alumno las competencias y habilidades necesarias para desempeñar adecuadamente el trabajo de atención a personas con discapacidad en establecimientos hoteleros.

Objetivos Específicos:

- Familiarizarse con el concepto de personas con discapacidad y sus características.
- Sensibilizar sobre las características especiales de atención al cliente con discapacidad.
- Conocer y poner en práctica las técnicas de servicio al cliente adaptadas a personas con discapacidad.
- Sensibilizar sobre las características especiales de atención al cliente con discapacidad auditiva.
- Conocer y poner en práctica las técnicas de servicio al cliente adaptadas a personas con discapacidad auditiva

Metodología

La metodología que se usa en este curso es la de Teleformación, a través de una plataforma de formación en línea.

El curso está organizado en cuatro unidades de aprendizaje de forma que te resulte sencillo seguir su contenido a la vez que facilite la comprensión y seguimiento de los distintos temas.

Cada **unidad de aprendizaje** contará con los siguientes recursos didácticos:

- **Presentación-Objetivos**

Antes de cada Unidad podrás acceder desde la plataforma a una presentación de esta, donde obtendrás información sobre los objetivos a alcanzar (generales y específicos), índice de contenidos y sinopsis de la Unidad.

- **Contenidos**

Son los contenidos propiamente dichos de la Unidad. Están estructurados en Capítulos y Temas y éstos, a su vez, en pantallas y ejercicios prácticos relacionados con el contenido aprendido.

- **Tarea práctica**

Actividad donde podrás aplicar lo aprendido en el contenido del curso. Podrás realizar una tarea práctica por Unidad y, desde la plataforma, también tendrás acceso a la solución o resultado de dichas actividades. Al tratarse de un curso donde se explica una aplicación, las soluciones a las tareas estarán en formato vídeo.

- **Resumen de la Unidad**

Al finalizar cada Unidad y antes de realizar la autoevaluación, podrás acceder a un resumen síntesis de las ideas clave de la Unidad.

- **Autoevaluación**

Al finalizar cada Unidad, realizarás una prueba de comprobación y validación automática.

A **nivel general del curso** contará podrás acceder a los siguientes recursos didácticos:

- **Guía del alumno**

Se trata de una guía donde se exponen los objetivos, contenidos, organización e instrucciones de manejo del curso.

- **Evaluación**

Al finalizar el curso, realizarás una evaluación global compuesta por una batería de preguntas de corrección automática.

- **Tareas complementarias**

Son actividades prácticas de contenido relacionadas con la materia que incluye el curso. Las podrás realizar como refuerzo si finalizas antes de la fecha prevista.

- **Glosario**

Conjunto de conceptos, ordenados alfabéticamente y tratados en los contenidos del curso, con sus correspondientes definiciones. Podrás acceder a él a través de la plataforma.

- **Faqs (preguntas y respuestas frecuentes)**

Algunas de las preguntas y respuestas más frecuentes que se pueden plantear con relación al contenido tratado en el curso.

A través del curso, podrás trabajar de dos maneras:

- **Formación.** Inicialmente te recomendamos que sigas el curso de forma secuencial, dado que éste está organizado para ir de lo más sencillo a lo más complejo.
- **Consulta.** Una vez finalizado el curso podrás consultar y repasar aquellos temas que te hayan resultado más difíciles o aclarar los conceptos que necesites, seleccionándolos directamente a través del menú principal.

Salidas profesionales u opciones de promoción profesional

Las salidas u opciones profesionales de esta formación dependen en buena parte en si se toma este conocimiento como elemento central de la formación o si es un excelente complemento a otra formación previa.

- Como única formación: Atención al Cliente, Ventas, RRHH, Enseñanza... si pensamos en trabajar en una empresa. También es una excelente opción para el autoempleo y constituirse como freelance.
- Como complemento, y enfocado a la promoción: comerciales, consultores, educadores ...

Programa

UNIDAD 1. EL SERVICIO AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Capítulo 1. Turismo para personas con discapacidad

Tema 1. Definición de discapacidad.

Tema 2. Contextualización.

Tema 3. Los clientes con necesidades especiales.

Capítulo 2. Medidas necesarias en el sector turístico

Tema 1. Medidas relacionadas con los sistemas de señalización.

Tema 2. Medidas relacionadas con la atención al cliente.

UNIDAD 2. ATENCIÓN AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Capítulo 1. Las personas con discapacidad auditiva

Tema 1. Contextualización.

Tema 2. Barreras en la comunicación.

Capítulo 2. Medidas necesarias en el sector turístico

Tema 1. Relacionadas con los medios y espacios.

Tema 2. Relacionadas con el empleado.

Capítulo 3. Pautas de atención e interacción a personas con discapacidad auditiva

Tema 1. Tipos de discapacidad auditiva y pautas de comunicación

Tema 2. Pautas antes de la conversación.

Tema 3. Pautas durante la conversación.

Tema 4. Situaciones concretas.

Tema 5. Personas con sordoceguera.

Capítulo 4. La lengua de signos

Tema 1. Aspectos generales.

Tema 2. Conocimientos de la lengua de signos aplicados a solicitudes en el sector.

Acreditado:

Microsoft **Imagine Academy**
Program Member

CertiProf® | Partner

Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

Networking
CISCO Academy

Linux
Professional
Institute

Microsoft
Technology Associate

Pearson
VUE
Authorised
Test Centre

CERTIPOINT
A PEARSON VUE BUSINESS
AUTHORIZED TESTING CENTER

Microsoft
Office Specialist
Authorized Testing Center

LABORA
Servei Valencià d'Ocupació i Formació