

Estándar de competencias profesionales

Efectuar operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural

Familia Profesional	Hostelería y Turismo
Nivel	2
Código	ECP2278_2
Estado	BOE
Publicación	RD 100/2019

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Efectuar el procedimiento de bienvenida y acogida a los huéspedes, potenciando la amabilidad y la cordialidad para mostrar cercanía en el trato.
- IC1.1** Efectuar el procedimiento de bienvenida y acogida a los huéspedes, potenciando la amabilidad y la cordialidad para mostrar cercanía en el trato.
 - IC1.2** El alojamiento se muestra al cliente, explicándole todo lo relativo al funcionamiento de las instalaciones y dotación existentes, y medios de seguridad.
 - IC1.3** Las actividades y servicios complementarios del alojamiento se detallan al cliente, aportando en su caso folletos informativos.
 - IC1.4** La información de contacto a utilizar por el cliente en casos de emergencia se aporta durante el proceso de acogida.
 - IC1.5** El parte de entrada de viajeros se cumplimenta, formalizando los documentos manual o informáticamente.
- EC2** Prestar información general a los clientes sobre itinerarios, recursos naturales y culturales, meteorología, servicios de restauración y productos agroalimentarios para poner en valor los recursos de la zona, incidiendo en la necesaria conservación de los espacios naturales.

- IC2.1** Los listados y documentación relativa a los recursos naturales, culturales, actividades deportivas o recreativas y de fiestas locales de la zona se facilitan a los clientes, prestándoles la información complementaria que soliciten.
 - IC2.2** La información sobre los servicios turísticos de la zona, tales como puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía, se facilita, complementando la oferta propia, de otros establecimientos o tiendas turísticas.
 - IC2.3** La información relativa a la oferta gastronómica, y en su caso del establecimiento, y a los productos agroalimentarios de la zona se comunica a los clientes favoreciendo su venta y potenciando la sostenibilidad de la economía local.
 - IC2.4** La normativa aplicable y los procedimientos de autorización de accesos y uso a espacios naturales y/o protegidos se pone a disposición de los usuarios de la forma más conveniente y efectiva para sensibilizar sobre la necesaria conservación de los mismos.
 - IC2.5** El contacto con las organizaciones que presten servicios de turismo de naturaleza y ocio en la zona se facilita a los usuarios, estableciendo con éstas previamente los canales adecuados de comunicación y coordinación.
 - IC2.6** El trato con los clientes se efectúa con respeto, amabilidad y cordialidad, expresándose de forma clara y preocupándose por los intereses de los mismos.
 - IC2.7** La propia conducta de respeto y protección ambiental se adecua en todo momento al entorno en el que se trabaja, reforzando con el ejemplo los mensajes de sensibilización transmitidos a los clientes o usuarios.
 - IC2.8** Los diferentes soportes de información disponibles en el alojamiento, como listados de recursos naturales y culturales, guías de viaje, folletos turísticos, libros especializados, periódicos y revistas, relacionados con las diferentes actividades de ocio y tiempo libre que se puedan realizar en el entorno, se facilitan a los clientes, prestándoles la información complementaria que soliciten.
- EC3** Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos de alojamiento rural-natural, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar posibles estancias.
- IC3.1** La atención directa al cliente o usuario se efectúa de forma fluida, cortés y educada adoptando una actitud amable, hospitalaria y de trato cercano, contribuyendo así con la estrategia de fidelización de clientes.
 - IC3.2** La comunicación con los clientes se mantiene durante todo el tiempo que dure su estancia, favoreciendo la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

IC3.3 Los deseos del cliente o usuario se satisfacen siempre que sea posible con la mayor celeridad, respetando, al mismo tiempo, las normas del establecimiento.

IC3.4 Las quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa aplicable.

IC3.5 Las actuaciones adoptadas ante situaciones adversas se verifican, comprobando que son las establecidas y adecuadas a cada situación.

EC4 Efectuar los procedimientos y actividades propias a la salida y despedida de los huéspedes adoptando una actitud amable, evaluando el grado de satisfacción de los huéspedes.

IC4.1 La ficha de cliente se cumplimenta anotando las circunstancias de su estancia, tales como período de alojamiento, servicios prestados y cualquier otra de interés para la formalización de la factura.

IC4.2 La factura emitida se presenta al cliente, aclarando cualquier concepto que le presente dudas y aplicando el sistema de pago convenido.

IC4.3 El grado de satisfacción se comprueba formulando preguntas directas a los clientes, de manera verbal o por escrito mediante cuestionarios a la vista de los clientes.

IC4.4 La ofimática y las aplicaciones informáticas específicas para las actividades se utilizan a nivel de usuario, evitando tiempos innecesarios de espera.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Establecimiento dedicado al alojamiento en el entorno natural-rural Equipos informáticos Medios de cobro y facturación Aplicaciones informáticas específicas.

Información utilizada o generada

Niveles previstos de calidad de servicio. Oferta de servicios y actividades complementarias en el medio rural-natural de la zona. Criterios de sostenibilidad medio ambiental. Listados y folletos sobre el patrimonio cultural, natural y agroalimentario de la zona de influencia. Facturas, cheques, recibos y otros. Métodos de control para auditar los procesos de facturación y cobro. Documentación de registro de clientes. Normativa aplicable y procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales. Cuestionarios de satisfacción. Buzón de sugerencias. Hojas de quejas y reclamaciones, mapas de la zona, información sobre actividades complementarias.