

D I P L O M A

Programa de Formación Turística

Expedido a favor de **CRISTIAN ROMÁN POLO**

por su participación y buen aprovechamiento en el Curso

PORTUGUÉS, NIVEL II

Celebrado en ESLA, CENTROS DE FORMACIÓN, Zamora, durante los días del 29 de enero al 21 de junio de 2007, con un total de 120 horas.

Y para que conste, expido el presente diploma en Valladolid, a 21 de junio de 2007



UNIÓN EUROPEA



Fondo Social Europeo

EL DIRECTOR GENERAL DE TURISMO



Fdo. Jesús Rodríguez Romo

DURACIÓN: 120 HORAS

CONTENIDO

- | | |
|---|---|
| 1.- Recepción de clientes. | 12.- Atender quejas y reclamos de los clientes. |
| 2.- Hablar por teléfono y recibir llamada. | 13.- Pedir disculpas. |
| 3.- Recibir clientes en el Hotel o Restaurante. | 14.- Prestar ayuda y dar información. |
| 4.- Hacer reservas. | 15.- Recomendar al cliente en diferentes situaciones; |
| 5.- Pedir aclaraciones en el momento de hacer una reserva por teléfono. | 16.- Ofrecer ayuda y dar consejos. |
| 6.- Describir servicios del Hotel. | 17.- Describir lugares y trabajos. |
| 7.- Tomar una orden de pedido por teléfono. | 18.- Indicar direcciones dentro y fuera del Hotel o Restaurante. |
| 8.- Describir servicios del Restaurante. | 19.- Despedirse del cliente. |
| 9.- Dar información sobre el Restaurante. | 20.- Explicar formas de pago y atender reclamaciones al momento de pagar. |
| 10.- Requerir información sobre el Restaurante. | 21.- Módulo de Prevención de Riesgos Laborales para el sector turístico. |
| 11.- Describir comidas. | |