Descriptor oferta formativa

Técnicas de atención y servicio de calidad en hotelería

Resumen

Modalidad de Enseñanza:
Presencial

Horas disponibles:
16 Hrs.

Código Sence:
1238049869

Objetivos Generales:
Aplicar técnicas de calidad de servicio y atención al cliente en empresas del rubro hotelero y turismo

Descripción

Este curso de capacitación está diseñado para aquellos interesados en brindar un servicio excepcional en el sector hotelero. Aprenderás técnicas avanzadas de atención al cliente, comunicación efectiva y resolución de problemas para garantizar una experiencia de calidad. Desarrollarás habilidades para satisfacer las necesidades de los huéspedes, manejar situaciones difíciles y fomentar relaciones duraderas. Adquirirás conocimientos sobre estándares de hospitalidad, etiqueta profesional y cultura de servicio, todo con el objetivo de convertirte en un experto en atención al cliente y destacarte en la industria hotelera.

Contenidos

Módulo 1 :'Herramientas básicas de comunicación para el proceso de atención al cliente'

- ¿Qué es la orientación al cliente?
- Herramientas para la atención al cliente
- La importancia de la comunicación con el cliente
- Herramientas para una buena comunicación
- Herramientas para una comunicación de calidad
- La comunicación no verbal

Objetivos módulo 1

Identificar las herramientas básicas de comunicación considerando la atención al cliente

Módulo 2 : 'Escucha activa'

- ¿Qué es escuchar?
- La importancia de la escucha ante el cliente
- El factor de la imagen ante los clientes
- Cómo evitar una imagen negativa
- La oficina o establecimiento y el puesto de trabajo

Objetivos módulo 2

Identificar las características de la escucha activa en el contexto de trabajo

Módulo 3 : 'Tipos de clientes'

- Cliente impulsivo o indeciso
- Cliente que se da importancia o lo sabe todo
- Cliente riguroso y minucioso
- Cliente rudo y polémico
- El cliente desconfiado y escéptico

Objetivos módulo 3

Reconocer los tipos de clientes en hotelería y turismo

Descriptor oferta formativa

Técnicas de atención y servicio de calidad en hotelería

Módulo 4: 'Gestión de reclamos y fidelización de clientes'

- ¿Cómo gestionar los reclamos de los clientes y recuperar la confianza en ellos
- Tratamiento de quejas y reclamos
- Fidelización del cliente
- Nuestro rol en la organización
- Concepto de calidad
- Concepto de servicio
- Dimensiones de la calidad de servicio
- Gestión de calidad en servicios
- Brechas positivas y negativas

Objetivos módulo 4

Aplicar técnicas de gestión de reclamos para la satisfacción del cliente

Módulo 5 : "Gestión de reservas y check-in"

- Gestión de reservas y check-in
- Atención al Huésped
- Servicio en la habitación y servicios adicionales
- Despedida y check-out
- Mantenimiento y limpieza

Objetivos módulo 5

Diseñar técnicas de gestión de reservas y el proceso de checkin en hotelería.

Módulo 6 :'Historia General de la Ciudad'

- Atractivos turísticos de la ciudad
- Orienta e informa a los clientes sobre ofertas turística
- Técnicas de la persuasión y fidelización al cliente
- Plan de visitas guiadas

Objetivos módulo 6

Ejecutar un plan de visitas guiadas, considerando su historia y atractivos turísticos