

## INGLÉS & ATENCIÓN AL CLIENTE PARA PISOS Y MANTENIMIENTO

**A QUIÉN VA DESTINADO** a todos los profesionales del Departamento de Alojamiento (Pisos y Mantenimiento) que, con un **nivel básico de inglés**, no disponen de un vocabulario específico para poder atender a los clientes.

**PARA QUÉ CAPACITA** para afianzar las habilidades de comunicación y atención al cliente en inglés, y asegurar la mejora del trato al cliente de una forma más profesional. Este curso, **totalmente práctico**, aporta dos ventajas: **el aprendizaje del inglés y la optimización de la calidad de servicio.**

MODALIDAD PRESENCIAL - AULA VIRTUAL		REQUISITOS
<b>FECHAS</b> (14 días de 2 horas / 7 semanas)	Martes 17/10/23 - Jueves 19/10/23 Martes 24/10/23 - Jueves 26/10/23 Martes 31/10/23 - Jueves 02/11/23 Martes 07/11/23 - Jueves 09/11/23 Martes 14/11/23 - Jueves 16/11/23 Martes 21/11/23 - Jueves 23/11/23 Martes 28/11/23 - Jueves 30/11/23	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenador con cámara, micrófono y altavoces.</li> <li>• Conexión fluida a Internet.</li> <li>• Navegador Firefox Mozilla (óptimo) o Explorer.</li> </ul>
<b>HORARIO</b>	de 17:30 a 19:30 h.	
<b>TOTAL</b>	28 horas	

**PRECIO** 364€ (bonificable 100%)<sup>1</sup>

### OBJETIVOS

- Desarrollar las habilidades lingüísticas en inglés para las operaciones diarias en el hotel y disponer de un mayor vocabulario para poder comprender y comunicarse mejor.
- Actualizar el conocimiento del producto y las normas de atención al cliente.
- Descubrir la importancia de la empatía, la comunicación verbal y no verbal, y aprender a trasladar estos elementos directamente en acciones y comportamientos concretos.
- Capacitar a los asistentes en el uso de las principales técnicas para resolver situaciones complicadas.
- Adquirir seguridad y confianza al comunicarse en inglés.

### CONTENIDOS

#### 1. EL PROFESIONAL

La presentación del personal  
Cómo me presento delante de un cliente  
Cómo me dirijo hacia un cliente  
Saludo al cliente en el hotel

#### 2. EL DEPARTAMENTO DE PISOS

Vocabulario básico del departamento de pisos  
En la habitación, en el baño, amenities etc.  
Entender las peticiones de los clientes  
Saber responder a lo que nos piden

#### 3. EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

Vocabulario básico del mantenimiento  
En la habitación (calefacción, aire acondicionado, en el baño, el gimnasio, pasillos, luces, etc.)  
Mantenimiento en otras áreas del hotel (cocina, sala, pasillos, gimnasio, áreas comunes, etc.)



#### 4. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Etiqueta telefónica  
Cómo transferir una llamada  
Cómo manejar un mensaje  
Preguntas más frecuentes  
Siempre una sonrisa al teléfono  
Vocabulario básico telefónico

#### 5. LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Qué es el Servicio al Cliente  
Las expectativas de los clientes  
Cuál es la diferencia entre la satisfacción y la fidelización  
La comunicación interpersonal  
La escucha activa  
Los tipos de clientes

#### 6. LOS SERVICIOS DEL HOTEL

Cómo facilitar la información  
Información de los servicios y las instalaciones del hotel  
Información turística  
La despedida  
Vocabulario básico de servicios  
Repaso general

<sup>1</sup> Para los trabajadores en activo contratados en régimen general (no autónomos), el importe total de este curso se puede bonificar 100% a través de la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo**, con el crédito anual que cada empresa dispone para realizar formación. **Le informamos del crédito disponible de su empresa.**