

ATENCIÓN AL CLIENTE, EN FRANCÉS, PARA HOTELES

A QUIÉN VA DESTINADO a los profesionales de todos los departamentos que, con un **nivel básico/intermedio de francés**, quieren mejorar el vocabulario específico de su profesión, las conversaciones con los clientes y aumentar las ventas.

PARA QUÉ CAPACITA para afianzar las habilidades de comunicación y venta en francés. Permite asegurar la creación de experiencias únicas y transformar a los clientes en la mejor herramienta de marketing. Este curso, **totalmente práctico**, aporta **dos ventajas: el aprendizaje del francés y la optimización de la calidad de servicio**.

MODALIDAD Presencial. **Formación in Company para ≥ 10 participantes, se realiza en cada empresa. Se adaptan los contenidos y el nivel a los conocimientos previos de los asistentes y a las necesidades de cada establecimiento.**

DURACIÓN 5 Módulos de 10 horas (total curso completo 50 horas)

FECHAS Y HORARIO a determinar con cada empresa.

PRECIO 130€ cada módulo (bonificable 100%)¹

METODOLOGÍA

Activa y participativa, imprescindible para: implicar directamente a todos los asistentes en el seguimiento del curso, motivarlos en el desarrollo de sus responsabilidades reales como profesionales y crear confianza y un clima positivo entre el formador y los participantes. **El nivel de francés se adapta al grado promedio de preparación de los participantes.**

OBJETIVOS

- Capacitar a los asistentes para vender más y mejor en francés.
- Desarrollar las habilidades lingüísticas en francés para las operaciones diarias en el hotel.
- Actualizar el conocimiento del producto y las normas de atención al cliente en los distintos departamentos.
- Disponer de un mayor vocabulario para poder comprender y comunicarse mejor.
- Adquirir una mayor seguridad y confianza al establecer una mejor comunicación con el cliente en francés.
- Conocer los procedimientos y protocolos en los distintos departamentos para fidelizar a los clientes.
- Atender las quejas y reclamaciones correctamente en francés.

CONTENIDOS

1. LA VENTA Y LAS RESERVAS

Aplicación de la terminología específica del sector turístico y hotelero

Comprensión y elaboración de mensajes y textos con soportes convencionales y telemáticos

Tipos de reservas: telefónicas y presenciales

Tipos de habitación y tarifas

Impresos y documentación de reservas (libro de reservas)

Reservas online

2. LA ACOGIDA

Tipos de clientes

Diferentes registros utilizados en la emisión de mensajes orales, marcadores lingüísticos de protocolo

Normas de cortesía y habilidades comunicativas y de motivación

3. ACOMODACIÓN Y SERVICIO EN HABITACIONES

Terminología específica de las operaciones y servicio del departamento de Pisos

Los diferentes tipos de habitaciones y sus elementos de mobiliario, decoración y servicios básicos

Atención al cliente

4. ATENCIÓN Y SERVICIO EN BAR/RESTAURANTE

Terminología específica de las operaciones y servicio del departamento de Restauración

Descripción y presentación de los productos de desayunos, cartas, menús, bebidas, ...

Atención al cliente

Cómo recomendar y sugerir

Cómo fidelizar el cliente

5. QUEJAS Y RECLAMACIONES

Tipos de quejas y reclamaciones, según departamentos

Seguimiento de las quejas y reclamaciones

Trato al cliente según tipos de clientes

La hoja de reclamaciones y otras herramientas

La crítica constructiva

¹ 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.**