

## ATENCIÓN AL CLIENTE, **EN INGLÉS**, PARA PISOS *Customer Service English for Housekeeping*

**A QUIÉN VA DESTINADO** a todos los profesionales del departamento de Alojamiento (Pisos) que, con un **nivel muy 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. **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** 21 horas (6 sesiones de 3,5 h. o bien 7 sesiones de 3 h.)

**FECHAS/HORARIO** a determinar con cada empresa.

**PRECIO** 273€ (bonificable 100%)<sup>1</sup>

### 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 inglés se adapta al grado promedio de preparación de los participantes.**

### 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 personal  
La Industria de la Hospitalidad  
Normas de higiene y aseo personal. El uniforme  
La bienvenida  
Vocabulario básico del departamento de pisos

#### 2. LA HABITACIÓN Y EL BAÑO

Protocolos/Etiqueta: cómo sorprender a su huésped  
Finalizar el trabajo  
Conocer el producto: cama, cuarto de baño, otros...  
Vocabulario básico en la habitación y el baño

#### 3. LAS AMENITIES

Antes de dar servicio  
La comunicación con otros departamentos  
Preguntas más frecuentes  
Petición especiales  
Vocabulario básico de amenities

#### 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. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Qué hace que su cliente esté insatisfecho  
Cómo mejorar nuestras actitudes  
Qué es una queja  
Cómo se desarrolla una queja  
Los 5 pasos de la atención activa de las quejas

#### 7. 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.**