

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 22 horas (11 sesiones de 2h.)

FECHAS/HORARIO a determinar con cada empresa.

PRECIO 286€ (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 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

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.**