

# GOBERNANTA EJECUTIVA

**A QUIÉN VA DESTINADO** a Responsables de Alojamiento, Gobernantas/es, Subgobernantas/es, Supervisoras/es de establecimientos turísticos.

**PARA QUÉ CAPACITA** desarrollarse profesionalmente en el Departamento de Alojamiento de un establecimiento turístico, profundizando en los aspectos organizativos, perfiles profesionales y relaciones inter/intra departamentales.

**DURACIÓN** 20 horas (5 sesiones de 4 h.)

**FECHAS** a determinar (previsto octubre-noviembre 2021).

**HORARIO** de 16:45 a 20:45

**LUGAR DE IMPARTICIÓN** a determinar

**PRECIO** 260€ (bonificable 100%)<sup>1</sup>

## METODOLOGÍA

Activa y participativa, imprescindible para: implicar directamente a todos los asistentes en el seguimiento de la acción formativa, motivar a los participantes en el desarrollo de sus responsabilidades reales como profesionales y crear confianza y un clima positivo entre el formador y los participantes.

Este curso presencial también se puede organizar como formación *in Company* para  $\geq 10$  participantes de una misma empresa, adaptando los contenidos a sus necesidades.

## OBJETIVOS

- Conocer la operativa de trabajo del departamento, los procesos, los procedimientos y todas las herramientas de trabajo.
- Capacitar para desarrollar correctamente las tareas de administración, gestión, control y supervisión del departamento.
- Dar asistencia técnica y operativa a las camareras.
- Definir los elementos del profesional: las técnicas de imagen personal, los comportamientos adecuados y los conocimientos necesarios.
- Identificar los distintos tipos de clientes y el trato específico para cada uno de ellos.
- Determinar las principales normas de atención al cliente, para mejorar la calidad de servicio en la acogida, durante toda la estancia y la despedida del cliente.

## CONTENIDOS

### 1. ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

*Job Description* de la Gobernanta

La descripción de las funciones de los puestos de trabajo del Departamento

La distribución del trabajo diario: cómo repartir las tareas de las camareras de pisos

Cómo planificar horarios/turnos/vacaciones/invernales

Cómo favorecer la productividad del equipo

### 2. GESTIÓN DE INSTALACIONES, EQUIPAMIENTOS Y RECURSOS

La organización y gestión del almacén y los recursos materiales

Los productos de limpieza

El mobiliario y la decoración

Los inventarios

### 3. SUPERVISIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

Cómo determinar los estándares de calidad

Cómo desarrollar los procedimientos

Los *planings* de limpieza

El *check list* de habitaciones

Otros aspectos a considerar: control de objetos olvidados, supervisión de minibares, ...

### 4. LOS SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y LENCERÍA

Las funciones y características diferenciales

Las instalaciones de la lavandería y lencería

Las opciones para una lavandería integral

### 5. ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO

¿De qué depende ser un buen profesional?

¿Quiénes son nuestros clientes?

La Calidad de Servicio



<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.**