D&N
Consultores · Formadores
Hostelería y Turismo

PRÓXIMA CONVOCATORIA
NOVIEMBRE 2022

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

DURACIÓN 21 horas (6 sesiones de 3,5 h. o 7 sesiones de 3 h.)

FECHAS/HORARIO a determinar

PRECIO 273€ (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 de preparación actual 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 una mayor seguridad y confianza al establecer una mejor comunicación con el cliente 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
- Peticiones 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**.