

ATENCIÓN AL CLIENTE Y TÉCNICAS DE VENTA, EN INGLÉS, PARA HOTELES

A QUIÉN VA DESTINADO a los profesionales de todos los departamentos que, con un **nivel básico/intermedio de inglés**, 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 inglés. 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 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

- Conocer las principales técnicas de *upselling* y capacitar a los asistentes para vender más y mejor.
- Desarrollar las habilidades lingüísticas en inglés para las operaciones diarias en el hotel.
- 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.
- 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 inglés.
- Comprender las principales estrategias de una comunicación eficaz en un entorno a diversidad cultural.
- Conocer los procedimientos y protocolos en el restaurante para fidelizar a los clientes.

CONTENIDOS

1. LA VENTA (*UPSELLING*)

La bienvenida a los clientes y presentarse a sí mismo
Cómo acomodar al huésped
Cómo conocer el producto
El momento perfecto para la venta
Las técnicas de venta
La venta (*upselling*) en la actividad diaria
Salud y presencia física
Estándares de habilidades al teléfono
Frases y vocabulario útiles

2. LA LEALTAD A LOS CLIENTES: COMUNICACIÓN Y DIVERSIDAD CULTURAL

La lealtad a los clientes
Los clientes: entender sus necesidades y superar sus expectativas
Cómo convertir a los huéspedes en clientes leales
Frases útiles para sorprender al huésped
La diversidad cultural y tratar con clientes internacionales
Cómo nuestro comportamiento impacta e influye sobre los demás
La creación de hábitos y actitudes positivas
Frases y vocabulario útiles

3. PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS EN EL HOTEL PARA NO PERDER A LOS CLIENTES

Procedimientos y protocolos estándar del hotel
Antes del servicio
La comunicación interdepartamental
¿Por qué se quejan los clientes?
Cinco pasos para recuperar un cliente insatisfecho
Impacto y oportunidad
¿Cómo mejorar nuestra actitud?
Comunicación racional y emocional
Frases útiles para pacificar al cliente

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.**