

LUXURY ATTITUDE: EL AUTÉNTICO ESPÍRITU DE LA HOSPITALIDAD

A QUIÉN VA DESTINADO a todos los profesionales de cualquier departamento de una empresa de hostelería.

PARA QUÉ CAPACITA para mejorar el trato con el cliente con las estrategias adecuadas y así optimizar la calidad de servicio. Permite asegurar la creación de experiencias únicas y transformar a los clientes en la mejor herramienta de venta.

MODALIDAD Presencial. **Formación *in Company* para ≥ 10 participantes, se realiza en cada empresa, adaptando los contenidos a las necesidades de cada establecimiento.**

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

FECHAS Y HORARIOS a determinar con cada empresa.

PRECIO 273€ (bonificable 100%)¹

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.

OBJETIVOS

- Saber cómo adaptarse a las expectativas, preferencias y necesidades del cliente y convertirse en auténticos anfitriones.
- Sensibilizar del valor del contacto con los clientes.
- Reconocer 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.
- Mejorar las habilidades comunicativas de los participantes, tanto verbales como no-verbales.
- Conseguir la excelencia en la personalización del servicio, crear un equipo comprometido con el huésped y en su recuperación.
- Concienciar a los profesionales de su cometido profesional y su responsabilidad para satisfacer y fidelizar a los clientes.
- Valorar positivamente la importancia del compromiso, como herramienta para llegar a la máxima calidad de servicio.



CONTENIDOS

1. DEFINIR LO QUE ES UN SERVICIO MEMORABLE
2. *GUEST ENGAGEMENT*: SABER QUIÉNES SON NUESTROS CLIENTES Y CUÁLES SON SUS EXPECTATIVAS
3. DESARROLLO DE LA EMPATÍA COMO HABILIDAD BÁSICA
4. ANÁLISIS DEL PRODUCTO ÍNTEGRO: CÓMO MEJORAR LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS
5. ANTICIPAR: EL ARTE DE DELEITAR Y SORPRENDER
6. LA ACOGIDA, EL SERVICIO Y LA DESPEDIDA: TIPS Y FRASES MÁGICAS Y TRÁGICAS EN CASTELLANO Y EN INGLÉS
7. LA COMUNICACIÓN EMOCIONAL Y RACIONAL
8. LOS PUNTOS CLAVES PARA FIDELIZAR A LOS CLIENTES
9. LOS CINCO PASOS PARA RECUPERAR UN HUÉSPED
10. *UPSELLING* COMO HERRAMIENTA PARA PERSONALIZAR Y AUMENTAR LAS EXPERIENCIAS
11. DESARROLLAR EL PLAN DE ACCIÓN PERSONAL DE CADA PARTICIPANTE



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.