

INGLÉS & ATENCIÓN AL CLIENTE PARA PISOS Y MANTENIMIENTO

A QUIÉN VA DESTINADO a todos los profesionales del Departamento de Alojamiento (Pisos y Mantenimiento) que, con un **nivel 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 - AULA VIRTUAL		REQUISITOS
FECHAS (14 días de 2 horas / 7 semanas)	Martes 06/02/24 - Jueves 08/02/24 Martes 13/02/24 - Jueves 15/02/24 Martes 20/02/24 - Jueves 22/02/24 Martes 27/02/24 - Jueves 29/02/24 Martes 05/03/24 - Jueves 07/03/24 Martes 12/03/24 - Jueves 14/03/24 Martes 19/03/24 - Jueves 21/03/24	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenador con cámara, micrófono y altavoces. • Conexión fluida a Internet. • Navegador Firefox Mozilla (óptimo) o Explorer.
HORARIO	de 17:30 a 19:30 h.	
TOTAL	28 horas	

PRECIO 364€ (bonificable 100%)¹

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 del personal
Cómo me presento delante de un cliente
Cómo me dirijo hacia un cliente
Saludo al cliente en el hotel

2. EL DEPARTAMENTO DE PISOS

Vocabulario básico del departamento de pisos
En la habitación, en el baño, amenities etc.
Entender las peticiones de los clientes
Saber responder a lo que nos piden

3. EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

Vocabulario básico del mantenimiento
En la habitación (calefacción, aire acondicionado, en el baño, el gimnasio, pasillos, luces, etc.)
Mantenimiento en otras áreas del hotel (cocina, sala, pasillos, gimnasio, áreas comunes, etc.)



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. 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.**