

# ATENCIÓN AL CLIENTE, EN FRANCÉS, PARA HOTELES

**A QUIÉN VA DESTINADO** a los profesionales de todos los departamentos que, con un nivel básico/intermedio de francés, 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 francés. 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 francés y la optimización de la calidad de servicio.

**MODALIDAD** Presencial abierto o **Formación in Company** para  $\geq 10$  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** 5 Módulos de 10 horas (total curso completo 50 horas)

**FECHAS Y HORARIO** a determinar con cada empresa

**PRECIO** 130€ cada módulo (bonificable 100%)<sup>1</sup>

## 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 francés se adapta al grado de preparación actual de los participantes.**

## OBJETIVOS

- Capacitar a los asistentes para vender más y mejor en francés.
- Desarrollar las habilidades lingüísticas en francés para las operaciones diarias en el hotel.
- Actualizar el conocimiento del producto y las normas de atención al cliente en los distintos Departamentos.
- 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 francés.
- Conocer los procedimientos y protocolos en los distintos departamentos para fidelizar a los clientes.
- Atender las quejas y reclamaciones correctamente en francés.

## CONTENIDOS

### 1. LA VENTA Y LAS RESERVAS

Aplicación de la terminología específica del sector turístico y hotelero  
Comprensión y elaboración de mensajes y textos con soportes convencionales y telemáticos  
Tipos de reservas: telefónicas y presenciales  
Tipos de habitación y tarifas  
Impresos y documentación de reservas (libro de reservas)  
Reservas online

### 2. LA ACOGIDA

Tipos de clientes  
Diferentes registros utilizados en la emisión de mensajes orales, marcadores lingüísticos de protocolo  
Normas de cortesía y habilidades comunicativas y de motivación

### 3. ACOMODACIÓN Y SERVICIO EN HABITACIONES

Terminología específica de las operaciones y servicio del departamento de Pisos  
Los diferentes tipos de habitaciones y sus elementos mobiliario y decoración; servicios básicos  
Atención al cliente

### 4. ATENCIÓN Y SERVICIO EN BAR/RESTAURANTE

Terminología específica de las operaciones y servicio del departamento de Restauración  
Descripción y presentación de los productos de desayunos, cartas, menús, bebidas, ...  
Atención al cliente  
Cómo recomendar y sugerir  
Cómo fidelizar el cliente

### 5. QUEJAS Y RECLAMACIONES

Tipos de quejas y reclamaciones, según departamentos  
Seguimiento de las quejas y reclamaciones  
Trato al cliente según tipos de clientes  
La hoja de reclamaciones y otras herramientas  
La crítica constructiva

<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.**