



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Proveer a los participantes las herramientas necesarias para ofrecer un servicio al cliente excepcional a través de un protocolo bien definido y aplicable en situaciones reales.



Objetivos específicos

- Comprender la importancia del protocolo en la atención al cliente.
- Desarrollar habilidades para manejar situaciones de atención al cliente de manera efectiva.
- Aplicar técnicas de comunicación efectiva para mejorar la interacción con el cliente.
- Identificar y resolver problemas comunes en la recepción y servicios del hotel.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

Introducción Al Protocolo De Atención Al Cliente
 Contenidos:
 Importancia del protocolo en la atención al cliente.
 Principios básicos del servicio al cliente.
 Impacto del protocolo en la satisfacción del cliente.
 Actividad práctica: Role-playing de situaciones de atención al cliente.

Módulo 2

Llegada Y Recepción De Clientes
 Contenidos:
 Protocolos de bienvenida y registro.
 Manejo de equipaje y acompañamiento a la habitación.
 Solución de problemas comunes durante el check-in.
 Actividad práctica: Simulación de proceso de recepción en el hotel.

Módulo 3

Habilidades Blandas Y Manejo De Objeciones
 Contenidos:
 Comunicación efectiva y escucha activa.
 Técnicas para manejar objeciones sin conflicto.
 Empatía y asertividad en el servicio al cliente.
 Actividad práctica: Taller de técnicas de manejo de objeciones.

Módulo 4

Soluciones A Problemas En Servicios Del Hotel

Contenidos:

Identificación de problemas comunes en recepción y restaurante.
 Estrategias para la resolución rápida y efectiva de problemas.
 Mejora continua del servicio mediante el feedback del cliente.
 Actividad práctica: Análisis de casos de estudio y propuestas de mejora.

Módulo 5

Creación Del Protocolo Y Evaluación Diagnóstica
 Contenidos:
 Pasos para la creación de un protocolo de atención al cliente.
 Personalización del protocolo según las necesidades del hotel.
 Evaluación de la efectividad del protocolo implementado.
 Actividad práctica: Elaboración de un protocolo adaptado a un caso práctico específico y prueba de diagnóstico para los participantes.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl