



TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE Y **CALIDAD EN EL SERVICIO HOTELERO**

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

El objetivo general de este curso es proporcionar a los participantes las habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer un servicio al cliente excepcional en el ámbito hotelero.



Objetivos específicos

- Comprender la importancia del servicio al cliente en la industria hotelera. Desarrollar habilidades de comunicación efectiva para interactuar con los huéspedes. Implementar estrategias de resolución de conflictos para mejorar la satisfacción del cliente.



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 Servicio Al Cliente Hotelero

Contenidos:

Importancia del servicio al cliente en la industria hotelera.

Expectativas del cliente en el sector hotelero.

Principios de la hospitalidad.

Actividad práctica: análisis de casos reales para identificar buenas prácticas de servicio.

Módulo 2

Comunicación Efectiva Con Los Huéspedes

Contenidos:

Técnicas de comunicación verbal y no verbal.

Escucha activa y empatía.

Manejo de quejas y sugerencias.

Actividad práctica: role-playing para practicar técnicas de comunicación efectiva.

Módulo 3

Calidad En El Servicio Hotelero

Contenidos:

Estándares de calidad en el servicio hotelero.

Medición de la satisfacción del cliente.

Herramientas para la mejora continua.

Actividad práctica: diseño de un plan de mejora de la calidad del servicio.

Módulo 4

Resolución De Conflictos Y Manejo De Situaciones Difíciles

Contenidos:

Identificación de conflictos comunes en el entorno hotelero.

Estrategias para la resolución de conflictos.

Técnicas de negociación y manejo de situaciones de crisis.

Actividad práctica: simulación de situaciones conflictivas y resolución en equipo.

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