
Curso: Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos. HOTA0108 - Operaciones básicas de pisos en alojamientos

Horas: 30

Objetivos:

Reconocer las técnicas básicas de comunicación y atención al cliente, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento.

Dirigido a:

Camarera de pisos (hostelería).
Mozo de habitación.
Auxiliar de pisos y limpieza.
Auxiliar de lavandería y lencería en establecimientos de alojamiento.

Capacita para:

Para el conocimiento de los tipos de clientes, usuarios o pacientes, características comunes de estos, y tratamiento que favorece las relaciones con cada uno de ellos. Conocer los métodos y organización de los eventos y el mobiliario, así como las normas de protocolo y etiqueta existentes en nuestra sociedad.

Otros datos:

Para identificar el mundo de establecimientos dedicados al alojamiento.
Para profesionales que deseen actualizar y ampliar sus conocimientos.
Para analizar los eventos que pueden tener lugar en los establecimientos dedicados a alojamientos, así como los servicios que deben prestar.
Conocer el concepto de protocolo y etiquetado y las normas que engloban cada uno de ellos.

Contenido Formativo:

- 1. Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos**
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. Tipología de clientes, pacientes o usuarios en general

FICHA TÉCNICA

- 1.3. Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario
- 1.4. Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario
- 1.5. Técnicas elementales de comunicación
- 1.6. Resumen

2. Montaje de salones para eventos en alojamientos

- 2.1. Introducción
- 2.2. Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento
- 2.3. Preparación de actos
- 2.4. Preparación de diferentes eventos
- 2.5. Decoración
- 2.6. Resumen

3. Aplicación de normas de protocolo básico

- 3.1. Introducción
- 3.2. Técnicas de protocolo y presentación personal
- 3.3. Conceptos básicos
- 3.4. Diferentes tratamientos protocolarios
- 3.5. Resumen