

Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

UD1. Atención al Cliente en las Operaciones de Limpieza de Pisos en Alojamientos.

- 1.1. Tipología de clientes pacientes o usuarios en general.
- 1.2. Normas de actuación ante la petición de un cliente paciente o usuario.
- 1.3. Quejas y reclamaciones de un cliente paciente o usuario.
- 1.4. Técnicas elementales de comunicación.

UD2. Montaje de Salones para Eventos en Alojamientos.

- 2.1. Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.
- 2.2. Preparación de actos.

UD3. Aplicación de Normas de Protocolo Básico.

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