

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.

