

INGLÉS & ATENCIÓN AL CLIENTE PARA PISOS Y MANTENIMIENTO (Nivel II)

A QUIÉN VA DESTINADO a todos los profesionales del Departamento de Alojamiento (Pisos y Mantenimiento) que, con un **nivel básico de inglés**, desean ampliar vocabulario y expresiones para atender a los clientes.

PARA QUÉ CAPACITA para afianzar las habilidades de comunicación y atención al cliente en inglés. Este curso, **totalmente práctico**, aporta dos ventajas: **el aprendizaje del inglés y la optimización de la calidad de servicio**.

MODALIDAD PRESENCIAL - AULA VIRTUAL		REQUISITOS
FECHAS (14 días de 2 horas) (7 semanas)	Lunes 24/02/25 - Miércoles 26/02/25 Lunes 03/03/25 - Miércoles 05/03/25 Lunes 10/03/25 - Miércoles 12/03/25 Lunes 17/03/25 - Miércoles 19/03/25 Lunes 24/03/25 - Miércoles 26/03/25 Lunes 31/03/25 - Miércoles 02/04/25 Lunes 07/04/25 - Miércoles 09/04/25	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenador con cámara, micrófono y altavoces. • Conexión fluida a Internet. • Navegador Firefox Mozilla (óptimo) o Explorer.
HORARIO	de 17:00 a 19:00 h.	
TOTAL	28 horas	

PRECIO 364€ (bonificable 100%)¹

OBJETIVOS

- Mejorar la habilidad para interactuar con los huéspedes y transmitir informaciones.
- Describir el estado de una habitación, equipos herramientas, ...
- Explicar cómo actuar en caso de emergencias.
- Gestionar peticiones e instrucciones para reparaciones.
- Comunicar a los huéspedes sobre prácticas de sostenibilidad.

CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN Y VOCABULARIO BÁSICO (repass)

- *Hotel terminology: guest, booking, room types*
- Ejercicios de conversación y *role-play* de presentación
- Presentaciones básicas y saludos formales e informales

2. COMUNICACIÓN CON HUÉSPEDES

- Expresiones comunes en la atención al huésped
- *Role-play*: resolver problemas de *check-in/check-out*
- Diálogos para la mejora de la comprensión auditiva
- Frases para la gestión de quejas y *role-play* para su manejo (*The air conditioning isn't working*)
- Situaciones comunes de peticiones (*towells, pillows, ...*)

3. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE HABITACIONES

- Vocabulario de los artículos de limpieza, mobiliario y rutinas de *housekeeping*
- *Role-play*: explicar qué productos se usan, descripción de habitaciones
- Expresiones como: *The light is broken, There's a leak in the bathroom*
- *Role-play*: informar problemas a Mantenimiento, escuchar, responder

4. SEGURIDAD Y EMERGENCIA EN EL HOTEL

- *Emergency exit, fire alarm, first aid, evacuation*
- *Role-play*: simulación de una evacuación, cómo practicar con instrucciones y procedimientos de seguridad

5. HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DE MANTENIMIENTO

- Vocabulario: *hammer, screwdriver, wrench, ladder*
- *Role-play*: solicitar herramientas o piezas, atención al huésped, mantenimiento y limpieza
- Revisión y simulación práctica
- Cómo reportar problemas y solicitudes al supervisor: *report, supervisor, complaint, broken, issue*

6. COMUNICACIÓN INTERNA

- Instrucciones y órdenes: vocabulario y comunicación de situaciones de trabajo
- Vocabulario técnico avanzado

7. SOSTENIBILIDAD Y PRÁCTICAS ECOLÓGICAS

- Vocabulario: *recycling, energy-saving, sustainable, green practices*
- *Role-play*: cómo informar a los huéspedes sobre el ahorro de recursos
- Lectura de políticas ecológicas en el hotel

8. RECAPITULACIÓN Y PRÁCTICA INTENSIVA – EVALUACIÓN FINAL Y RETROALIMENTACIÓN

¹ Para los trabajadores en activo contratados en régimen general (no autónomos), el importe total de este curso se puede bonificar 100% a través de la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo**, con el crédito anual que cada empresa dispone para realizar formación. Le informamos del crédito disponible de su empresa.