

## **INGLÉS & ATENCIÓN AL CLIENTE PARA PISOS Y MANTENIMIENTO** **(Nivel Iniciación)**

**A QUIÉN VA DESTINADO** a todos los profesionales del Departamento de Alojamiento (Pisos y Mantenimiento) que, con un **nivel básico de inglés**, no disponen de un vocabulario específico para poder 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
<b>FECHAS</b> (14 días x 2 horas)	Lunes 05/05/25 - Miércoles 07/05/25	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenador con cámara, micrófono y altavoces.</li> <li>• Conexión fluida a Internet.</li> <li>• Navegador Firefox Mozilla (óptimo) o Explorer.</li> </ul>
	Lunes 12/05/25 - Miércoles 14/05/25	
	Lunes 19/05/25 - Miércoles 21/05/25	
	Lunes 26/05/25 - Miércoles 28/05/25	
	Lunes 02/06/25 - Miércoles 04/06/25	
	Lunes 09/06/25 - Miércoles 11/06/25	
	Lunes 16/06/25 - Miércoles 18/06/25	
<b>HORARIO</b>	de 17:00 a 19:00 h.	
<b>TOTAL</b>	28 horas	

**PRECIO** 364€ (bonificable 100%)<sup>1</sup>

### OBJETIVOS

- Desarrollar las habilidades lingüísticas en inglés para las operaciones diarias en el hotel y disponer de un mayor vocabulario para poder comprender y comunicarse mejor.
- Actualizar el conocimiento del producto y las normas de atención al cliente.
- Descubrir la importancia de la empatía, la comunicación verbal y no verbal, y aprender a trasladar estos elementos directamente en acciones y comportamientos concretos.
- Capacitar a los asistentes en el uso de las principales técnicas para resolver situaciones complicadas.
- Adquirir seguridad y confianza al comunicarse en inglés.

### CONTENIDOS

#### 1. EL PROFESIONAL

- La presentación del personal
- Cómo me presento delante de un cliente
- Cómo me dirijo hacia un cliente
- Saludo al cliente en el hotel

#### 2. EL DEPARTAMENTO DE PISOS

- Vocabulario básico del departamento de pisos
- En la habitación, en el baño, amenities, etc.
- Entender las peticiones de los clientes
- Saber responder a lo que nos piden

#### 3. EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

- Vocabulario básico del mantenimiento
- En la habitación (calefacción, aire acondicionado, en el baño, el gimnasio, pasillos, luces, etc.)
- Mantenimiento en otras áreas del hotel (cocina, sala, pasillos, gimnasio, áreas comunes, etc.)

#### 4. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Etiqueta telefónica
- Cómo transferir una llamada
- Cómo manejar un mensaje
- Preguntas más frecuentes
- Siempre una sonrisa al teléfono
- Vocabulario básico telefónico

#### 5. LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Qué es el Servicio al Cliente
- Las expectativas de los clientes
- Cuál es la diferencia entre la satisfacción y la fidelización
- La comunicación interpersonal
- La escucha activa
- Los tipos de clientes

#### 6. LOS SERVICIOS DEL HOTEL

- Cómo facilitar la información
- Información de los servicios y las instalaciones del hotel
- Información turística
- La despedida
- Vocabulario básico de servicios
- Repaso general



<sup>1</sup> 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.**