

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 |
|--|-----------------------------------|---|
| FECHAS (14 días de 2 horas) (7 semanas) | Martes 15/10/24 - Jueves 17/10/24 | <ul style="list-style-type: none"> • Ordenador con cámara, micrófono y altavoces. • Conexión fluida a Internet. • Navegador Firefox Mozilla (óptimo) o Explorer. |
| | Martes 22/10/24 - Jueves 24/10/24 | |
| Martes 29/10/24 - Jueves 31/10/24 | | |
| Martes 05/11/24 - Jueves 07/11/24 | | |
| Martes 12/11/24 - Jueves 14/11/24 | | |
| Martes 19/11/24 - Jueves 21/11/24 | | |
| Martes 26/11/24 - Jueves 28/11/24 | | |
| HORARIO | de 17:00 a 19:00 h. | |
| TOTAL | 28 horas | |

PRECIO 364€ (bonificable 100%)¹

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

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.**