

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 desarrollar 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 (12 días x 2,5 horas)	Martes 23/06/26 - Jueves 25/06/26 Martes 30/06/26 - Jueves 02/07/26 Martes 07/07/26 - Jueves 09/07/26 Martes 14/07/26 - Jueves 16/07/26 Martes 21/07/26 - Jueves 23/07/26 Martes 28/07/26 - Jueves 30/07/26	• Ordenador con cámara, micrófono y altavoces. • Conexión fluida a Internet. • Navegador Firefox Mozilla (óptimo) o Explorer.
HORARIO	de 17:30 a 20:00 h.	
TOTAL	30 horas	

PRECIO 390€ (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 (repaso)

- *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 (*towels, 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 contratados en régimen general (no autónomos), el importe total del curso se puede bonificar 100% a través de la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo**, con el crédito anual para formación que disponen las empresas. INFORMAMOS DEL CRÉDITO DISPONIBLE DE SU EMPRESA.