



ATENCIÓN AVANZADA DE MUCAMAS CON ENFOQUE EN LA EXPERIENCIA DEL HUÉSPED

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar competencias avanzadas en el personal de housekeeping para brindar un servicio de excelencia, fortaleciendo la atención al huésped, la comunicación efectiva, la resolución de situaciones complejas y el cumplimiento de estándares de calidad hotelera.



Objetivos específicos

- Aplicar técnicas avanzadas de atención al huésped durante el servicio de housekeeping, generando experiencias positivas y memorables.
- Fortalecer habilidades de comunicación, resolución de conflictos y trabajo colaborativo con las diferentes áreas del hotel.
- Ejecutar procedimientos de limpieza, seguridad y presentación de habitaciones conforme a estándares de calidad y hospitalidad.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

Hospitalidad y Excelencia en la Atención al Huésped

Contenidos:

Rol estratégico de la mucama en la experiencia del huésped.
Principios de hospitalidad y orientación al servicio.
Imagen personal, presentación y actitud profesional.
Protocolos de saludo, comunicación y trato cordial.
Expectativas del huésped y estándares de calidad en hoteles.

Actividad Práctica: Simulación de atención al huésped aplicando protocolos de hospitalidad y servicio.

Módulo 2

Técnicas de Aseo y Preparación de Habitaciones

Contenidos:

Procedimientos de limpieza de habitaciones ocupadas, desocupadas y de salida.
Uso correcto de productos químicos, insumos y equipos de limpieza.
Técnicas de tendido de camas y presentación de habitaciones.
Limpieza y sanitización de baños, mobiliario y áreas comunes.
Reposición de amenities, minibar y control de inventario de insumos.

Actividad Práctica: Preparación completa de una habitación aplicando estándares de limpieza, orden y presentación hotelera.

Módulo 3

Comunicación Efectiva y Manejo de Situaciones Complejas

Contenidos:

Comunicación verbal, no verbal y escucha activa.
Empatía y atención personalizada.
Manejo de reclamos y resolución de conflictos.
Atención a huéspedes VIP y con necesidades especiales.
Coordinación efectiva con recepción y otras áreas.

Actividad Práctica: Role playing de resolución de reclamos, solicitudes especiales y atención de diferentes perfiles de huéspedes.

Módulo 4

Excelencia Operacional y Control de Calidad en Housekeeping

Contenidos:

Estándares de limpieza y presentación de habitaciones.

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl