



CALIDAD DE SERVICIO Y HOSPITALIDAD PARA EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Proporcionar a los participantes conocimientos y habilidades necesarias para mejorar la calidad del servicio y hospitalidad en empresas turísticas y hoteleras.



Objetivos específicos

- 1. Identificar los elementos clave de la calidad en el servicio. 2. Desarrollar habilidades para la atención efectiva al cliente. 3. Aplicar técnicas de gestión en diferentes áreas de hotelería y turismo.



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:

Modulo 1: Atención Al Cliente En Servicio De Hotelería

1. Principios de atención al cliente
2. Comunicación efectiva
3. Manejo de quejas y reclamaciones
4. Técnicas de satisfacción del cliente
5. Protocolos de servicio

Modulo 2: Servicio De Habitaciones

1. Estandarización de servicios
2. Limpieza y mantenimiento
3. Protocolo de entrada y salida
4. Gestión de servicios adicionales
5. Control de calidad

Modulo 3: Servicio De Eventos

1. Planificación de eventos
2. Coordinación y logística
3. Atención a los asistentes
4. Gestión de proveedores
5. Evaluación de eventos

Modulo 4: Servicio De Recepción Y Reservas

1. Procesos de check-in y check-out
 2. Gestión de reservas
 3. Atención al cliente en recepción
 4. Manejo de sistemas de gestión
- 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