



GESTIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN DE **EXCELENCIA EN HOTELERÍA Y TURISMO**

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar competencias para brindar un servicio de excelencia en hotelería y turismo, aplicando protocolos de atención, estándares de calidad, normativa vigente y buenas prácticas que fortalezcan la experiencia del cliente y la imagen de la organización.



Objetivos específicos

- Aplicar técnicas de atención y servicio al cliente orientadas a la satisfacción del turista durante todas las etapas de su experiencia.
- Utilizar protocolos de hotelería, turismo y comunicación efectiva de acuerdo con estándares de calidad y hospitalidad.
- Identificar los principales aspectos regulatorios y normativos que rigen la actividad turística y hotelera, promoviendo un servicio seguro, ético y responsable.



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

Fundamentos del servicio en hotelería y turismo

Contenidos:

Importancia del servicio en la industria hotelera y turística.

Principios de hospitalidad y orientación al cliente.

Calidad de servicio y experiencia del huésped y turista.

Rol del colaborador como representante de la organización.

Actividad Práctica: Análisis de casos sobre experiencias de servicio y oportunidades de mejora.

Módulo 2

Atención turística y excelencia en la experiencia del cliente

Contenidos:

Técnicas de atención al turista nacional e internacional.

Identificación de necesidades y expectativas del cliente.

Comunicación efectiva, escucha activa y empatía.

Manejo de consultas, reclamos y situaciones complejas.

Actividad Práctica: Simulación de atención a turistas en diferentes escenarios.

Módulo 3

Protocolo y etiqueta en hotelería y turismo

Contenidos:

Protocolo de atención en establecimientos turísticos.

Presentación personal e imagen profesional.

Normas de cortesía y comportamiento.

Atención telefónica, presencial y digital.

Actividad Práctica: Ejercicios de aplicación de protocolos en distintos servicios turísticos.

Módulo 4

Comunicación intercultural y atención a visitantes

Contenidos:

Diversidad cultural y respeto por las diferencias.

Comunicación con turistas de distintas nacionalidades.

Atención inclusiva y accesibilidad en el turismo.

Adaptación del servicio según el perfil del visitante.

Actividad Práctica: Resolución de casos de atención intercultural.

Módulo 5

Aspectos regulatorios y normativa del sector turístico

Contenidos:

Principales normas que regulan la actividad turística y hotelera.

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