

Consuhotel

Gestión · Consultoría · Formación · Reclutamiento

Temario del Curso de Servicio al Cliente y Calidad Un Servicio 5 Estrellas

TEMARIO

1. ¿Por qué la Misión, Filosofía y Valores de mi empresa?
2. La categorización hotelera internacional.
3. Auto Evaluación de Orientación al Servicio, como competencia básica en la industria de la hospitalidad.
4. Que beneficios para mi empresa y para mi tiene el buen servicio al cliente. "Up selling".
5. Yo soy un profesional 5 estrellas y estos son mis 10 estándares de éxito para un servicio 5 estrellas.
6. El Sistema de Gestión y Medición del estándar de atención a clientes de Consuhotel para un Servicio 5 Estrellas.
7. Técnicas y procedimiento para tratar con "huéspedes difíciles" o situaciones de quejas.
8. El tratamiento adecuado para las quejas y sugerencias.
9. Sistema de Calidad: "Reputación on line" y medición de niveles de servicio y satisfacción de huéspedes.
10. Tratamiento adecuado para opiniones en línea: Trip Advisor, Otas...
11. El manejo de expectativas en Hospitalidad. Casos de éxito de la industria.
12. Los niños también son nuestros clientes.
13. Tratamiento a personas con discapacidad psíquica o física.
14. Trabajo en equipo.
15. Comportamientos clave en el Servicio al Cliente.

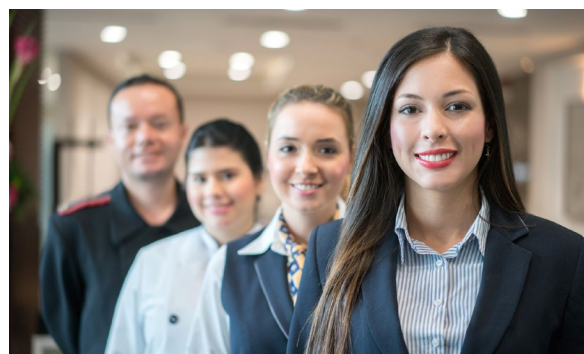


METODOLOGIA

Los temas se desarrollan aplicando dos metodologías: la magistral alternando con el aprendizaje activo que implica una activa participación de los asistentes.

Muchas pruebas científicas y la experiencia han comprobado que al ver, oír y resolver las cosas por nuestro propio esfuerzo, somos capaces de retener un 90% de los temas analizados y conducirnos a metas superiores. Un proceso formativo-creativo donde cada participante puede exponer sus ideas, planes, propuestas y llegar a consensos grupales interdepartamentales, genera un máximo nivel de compromiso respecto a un proceso que no incorpore el aprendizaje activo.

También se presenta material audio-visual videos y herramientas de aprendizaje activo para además de la asimilación de concepto; abarcar un componente de interiorización personal, emocional y tratamiento de posibles conflictos u objeciones que ayuda a identificarse con el contenido y comprender mejor algunos de los temas.



ACERCA DE LAS FORMADORAS

El curso es impartido por las formadoras Susana Guevara y Virginia Valverde, ambas son Master en Administración de Empresas, con dominio de idiomas extranjeros, amplia experiencia en posiciones clave directivas y operativas en la industria turística, además de en procesos y certificaciones de calidad internacionales. Ambas tienen la certificación internacional como instructoras certificadas para el aprendizaje activo en técnicas de facilitación y proyectos de aprendizaje. Ver CV adjuntos.

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar en los y las participantes, habilidades y un alto nivel de compromiso para que lleven a cabo una gestión del servicio al cliente externo e interno, con altos y claros estándares más que probados por las empresas hoteleras internacionales en distintas categorías de hoteles, países y continentes.

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN

A manera de seguimiento tras el curso-taller se ofrece una sesión para que los equipos auto – evalúen sus resultados e implementación del Plan de Acción propuesto por ellos durante el curso. Esta sesión tiene un costo especial del 50% sobre el precio de lista del curso.