

# Consuhotel

Gestión · Consultoría · Formación · Reclutamiento

## SEMINARIO: LA SUPERVISIÓN EFICAZ PARA LÍDERES DE LA HOSPITALIDAD

### TEMARIO:

1. Introducción a la supervisión
2. El supervisor líder
3. Requisitos para ser un supervisor exitoso
4. Que debe saber el supervisor de la industria de la hospitalidad
5. Las etapas del proceso de supervisión
6. Manejo del tiempo en el proceso de supervisión
7. Construir confianza con el equipo humano
8. Manejo del Comportamiento del equipo humano
9. Manejo de la comunicación
10. Los pecados de la comunicación
11. Métodos de resolución de conflictos
12. Lograr acuerdos
13. Trabajo en equipo
14. Consecuencias de una mala supervisión
15. Construcción de modelos de supervisión: casos prácticos
16. Importancia de una constante innovación en la práctica de la supervisión
17. Métodos de resolución de quejas de los clientes
18. El éxito depende de mí.



## METODOLOGIA

Los temas se desarrollarán de aplicando dos metodologías: la magistral alternando con el aprendizaje activo con participación del personal del hotel.

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 conducir a metas superiores.

Un proceso formativo-creativo donde cada participante puede exponer sus ideas, opiniones y propuestas y llegar a consensos grupales genera un máximo nivel de compromiso respecto a un proceso que no incorpore el aprendizaje activo.



## ACERCA DE LAS FORMADORAS

El curso es impartido por las formadoras Virginia Valverde y Susana Guevara. Ambas son Master en Administración de Empresas, bilingües y con amplia experiencia en la industria hotelera.

Virginia Valverde con más de 15 años en el sector de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente, se ha desempeñado en diferentes empresas nacionales e internacionales en auditorías, como capacitadora y desarrolladora de sistemas de calidad.

Ha acompañado y realizado capacitaciones a empresas costarricenses, para el correcto desarrollo de sus sistemas de calidad ISO 9000, tales como, Texaco, Banco Central, Corbana, Azucarera el Viejo, entre otras.

De 1994 a 1997 se desempeñó en puestos operativos en el hotel Barceló Rincón del Valle y Barceló San José Palacio.

De 1997 al 2001 en puestos de gestión de calidad en empresas como Quality Services Internacional y SGE Consultores.

Actualmente se desempeña como Formadora en el área de Calidad y Servicio al Cliente en Consuhotel y es Auditora de Servicio al cliente a nivel nacional.

Además, posee titulación universitaria en Formación Integral de Contralorías de Servicios, Aprendizaje Activo, Servicio al Cliente y Calidad.

Susana Guevara, con 27 años de trayectoria profesional en hotelería, se ha desempeñado como directora-gerente de hoteles 5 y 4 estrellas de tres de las principales cadenas hoteleras del mundo en Europa, América y el Caribe.

Han participado en procesos y obtención de certificaciones de calidad internacionales como las normas ISO y UNE-EN-ISO, entre otras.

Posee también titulación universitaria en Mercadeo, Turismo y Gestión Inmobiliaria. Ha cursado múltiples formaciones en el campo de la gestión hotelera, inversiones, finanzas, mercadeo y ventas, “yield and revenue” management, e commerce, calidad y aprendizaje activo, HPPC y riesgos laborales en Estados Unidos, México, España y Costa Rica.

Ambas tienen la certificación internacional como Instructoras Certificadas para el Aprendizaje Activo en Técnicas de Facilitación y Proyectos de Aprendizaje.

Ver CV adjuntos.