



# Intermediate hospitality english

## CAPACITACIÓN SINCRÓNICA

### FECHA:

5, 7, 9, 14, 16,  
21, 23, 26, 28,  
30 de junio,  
5, 7, 10, 12, 14  
de julio/2023

### LUGAR:

Sincrónico

### HORARIO:

8:30 a.m.  
a 10:30 a.m.

### INTENSIDAD

#### HORARIA:

30 horas  
divididas en  
sesiones de  
2 horas.

### DESCRIPCIÓN

Durante 30 horas, los participantes afianzaran sus habilidades lingüísticas a través de un recorrido por los diferentes procesos de la operación hotelera que van desde una reserva telefónica, pasando por los servicios y las experiencias ofrecidas a los huéspedes, hasta el momento de su checkout; enriqueciendo su vocabulario y expresiones técnicas desde la practica con el fin de mejorar su comunicación en servicio y protocolo.

### OBJETIVO

Afianzar, repasar y aprender procesos de la operación hotelera con el fin mejorar la comunicación con los clientes y dar respuestas a sus requerimientos.

### DIRIGIDO A

Personal del área de reservas, recepcionistas, botones, personal de A&B, amas de llaves, gerentes de área y personal involucrado en la operación hotelera.

### CONTENIDO

- Formas de saludar y despedirse de los huéspedes.
- Presentarse así mismo.
- Descripción de las actividades del personal hotelero.
- Vocabulario hotelero, restaurante y bar.
- Medios de pago.
- Nacionalidades.
- Resolver y atender quejas en la operación hotelera.
- Descripción de los hoteles y sus servicios.
- Medios de transporte.
- Servicio de lavandería.
- Protocolos de servicio en el restaurante y bar.
- Alimentos y métodos de cocción.
- Turismo en la ciudad.

### DIAGNÓSTICO

Una semana antes al inicio del curso, los aspirantes deberán presentar un test para identificar el nivel que tiene en las habilidades propias del idioma inglés. Esta capacitación está dirigida para aquellas personas que tengan un nivel de conocimiento del idioma inglés entre 25% y máximo 70% en una escala de 1%-100%.

### ASIGNACIÓN DE GRUPOS

Los grupos estarán conformados por máximo 10 participantes.

### COMPETENCIAS ADQUIRIDAS

- Fortalecer las habilidades de comunicación laboral en el idioma inglés con mayor fluidez.
- Generar confianza lingüística al momento de interactuar con los huéspedes y comensales.
- Unir a lo largo de la capacitación, el protocolo de servicio entre las diferentes áreas del hotel.
- Lograr un impacto positivo en la interacción con los huéspedes, reflejado en excelentes comentarios.
- Aprender y fortalecer vocabulario, conversaciones y preguntas esenciales de hospitalidad en inglés.
- Expresar de manera fluida cuales son las diferentes áreas del hotel, sus servicios y horarios.
- Adquirir confianza al momento de atender llamadas telefónicas.
- Identificar y expresar de forma práctica los diferentes problemas que se puedan presentar en la operación hotelera.
- Tomar de manera correcta las órdenes en el restaurante y bar.
- Mejorar la comunicación al momento de asistir y ayudar a los huéspedes con sus requerimientos básicos en el hotel.

### INSTRUCTOR

**Carlos Aníbal Nieto Guzmán**, arquitecto graduado en Sídney, Australia; cocinero profesional de la Escuela Mariano Morero en Bogotá. Con amplio conocimiento del sector de la hospitalidad, fundador de SLS, empresa de asesorías y capacitaciones de inglés para el sector de la hospitalidad.

### VALOR

#### Afiliados

**activos:**  
\$190.000  
IVA incluido

#### Afiliados

**suspendidos:**  
\$210.000  
IVA incluido

#### No

**afiliados:**  
\$260.000  
IVA incluido

### INSCRIPCIONES

1. Diligencie el formulario de inscripción en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/QM7btzb8B9>
2. A su correo llegará la confirmación del cupo, junto con la prefectura y certificación bancaria.