

Servicio al cliente en el área de alojamiento

CAPACITACIÓN PRESENCIAL

FECHA:

17 y 18 de julio/2023

LUGAR:

Hotel Embassy Suites Rosales CL. 70 N° 6 - 22

HORARIO:

8:00 a.m.
a 1:00 p.m.

INTENSIDAD

HORARIA:
10 horas

DESCRIPCIÓN

El curso brinda un marco general sobre la industria de la hospitalidad, los conceptos de servicio aplicado al área de alojamiento, parámetros para los colaboradores y elementos de gerencia del servicio.

OBJETIVO

Brindar a los equipos de trabajo herramientas prácticas que le permitan impactar de manera positiva en la competitividad del negocio a través de la prestación de un servicio de calidad con identidad corporativa.

DIRIGIDO A

Personal vinculado en la operación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

CONTENIDO

- ¿En qué industria estamos? La hospitalidad y el servicio como elemento para ser competitivos.
- El marco conceptual del servicio.
- El cliente, sus emociones, necesidades y la percepción de calidad.
- La gente como base fundamental para prestar un servicio de calidad.
- El proceso del servicio al huésped y los momentos de verdad.
- Interacción y conexión emocional colaborador-cliente.
- El servicio como una labor estética que percibe el cliente.
- La imagen del colaborador y la comunicación como parte de la marca.
- Las tendencias del servicio post Covid.
- Elementos de gerencia del servicio.
- Herramientas para analizar y mejorar el servicio.

COMPETENCIAS ADQUIRIDAS

El participante estará en la capacidad de brindar un servicio de calidad al cliente, alineado con la visión de la organización.

INSTRUCTORA

Elka Liliana Arias Olmos, magíster en gerencia estratégica e ingeniería industrial. Con más de 20 años de experiencia en la dirección de las operaciones de banderas hoteleras como Hampton by Hilton en Colombia, ha liderado la apertura de hoteles de franquicia internacional y ha desempeñado cargos directivos en operadoras hoteleras con presencia en Latinoamérica. Consultora, emprendedora, asesora, docente y conferencista.

VALOR

Afiliados activos:
\$150.000
IVA incluido

Afiliados suspendidos:
\$170.000
IVA incluido

No afiliados:
\$220.000
IVA incluido

INSCRIPCIONES

1. Diligencie el formulario de inscripción en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/SpjX6mycwf>
2. A su correo llegará la confirmación del cupo, junto con la prefectura y certificación bancaria.