



cotelco

Asociación Hotelera y Turística de Colombia

CAPÍTULO
BOGOTÁ-CUNDINAMARCA

EXCELENCIA EN EL SERVICIO HOTELERO

Modalidad Virtual

10



DURACIÓN
HORAS

ENLACE DE INSCRIPCIÓN:

<https://forms.office.com/r/NaUy4Yi9tF>



HORARIO

8:00 a.m. a 10:00 a.m.

FECHA

21 al 25 de Julio de 2025

PRECIOS

Afiliados Activos:
\$90.000

Afiliados Suspendidos:
\$120.000

No Afiliados:
\$150.000

DIRIGIDO A:

Personal de Recepción y Front Desk, Concierges, Meseros, Bartenders, Camareras, Seguridad, mantenimiento, ventas y eventos y todo el que se encuentre en contacto directo con el cliente.

OBJETIVOS

Dotar al personal de los conocimientos, herramientas y habilidades prácticas necesarias para anticipar, comprender y superar consistentemente las expectativas de cada huésped, transformando cada interacción en una experiencia memorable que fortalezca su lealtad, mejore la reputación del establecimiento y contribuya directamente al éxito y crecimiento del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

CONTENIDO

- Definiciones básicas: calidad, servicio, calidad de servicios, control de calidad, evaluación de desempeño
- Funciones y principios: planeación, organización, comunicación, control
- El cliente: las relaciones humanas y la atención al cliente, el cliente, tipos de cliente, normas y trato
- El servicio: cómo prestar un buen servicio, claves de éxito en la calidad de servicio
- La cortesía: definición, tipos de cortesía, presentación personal, comunicación verbal y no verbal
- Manejo de quejas y reclamos

CAPACITADOR:
ALDEMAR BERLAN



Administrador de Empresas y Tecnólogo en Administración Hotelera; con más de 14 años de experiencia laboral en el sector Hotelero en todas las áreas operativas del servicio y con más de 13 años de experiencia como docente universitario.

Candidato a Magister en Innovación, Especialista en Dirección de Organizaciones, para comprender, interpretar, analizar, explicar y poner en práctica los fenómenos inherentes al campo del servicio, así como la formulación, evaluación y gestión de proyectos enfocados en el sector productivo y de servicios.