



COTELCOBOGOTA.COM



ENLACE DE INSCRIPCIÓN



CAPACITACIÓN ATENCIÓN Y EXPERIENCIA AL CLIENTE

OBJETIVO

Brindar a los participantes las herramientas, habilidades y criterios necesarios para ofrecer un servicio cálido, eficiente y diferencial, capaz de transformar cada interacción con el huésped en una experiencia memorable. A través de técnicas de atención, comunicación efectiva, empatía, gestión emocional y diseño de experiencias, los asistentes comprenderán cómo su rol impacta directamente la percepción del cliente y la reputación del hotel.



MODALIDAD

Presencial



FECHA

19 y 20 de
marzo 2026



HORARIO

1:00 a 5:00 p.m.
8 horas

DIRIGIDO A:

Personal de Recepción, ConciERGE, Reservas, Camareras, Meseros, Hostess, Seguridad, Mantenimiento, Ventas, Líderes Operativos y todo el que se encuentre interesado en participar.

CAPACITADOR: ALDEMAR BERNAL

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.

TEMARIO

1. Fundamentos de la hospitalidad moderna.
2. El nuevo huésped hotelero y personalización del servicio.
3. Cultura, actitud y servicio.
4. Comunicación afectiva.
5. Manejo de quejas y reclamos.
6. Experiencias memorables y fidelización.
7. Guest Experience Design.

VALOR IVA INCLUIDO

Afiliados: \$190.000 / Suspendido: \$210.000 / No afiliados: \$270.000

ENLACE DE INSCRIPCIÓN

