



# CAPACITACIÓN EL ARTE DEL SERVICIO WOW



## MODALIDAD

Virtual



## FECHA

7 al 10 de  
julio 2026



## HORARIO

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

## DIRIGIDO A:

Gerentes, Recepcionistas, Housekeeping, Agentes de Reservas, Botones, Concierges, Mantenimiento, Seguridad, Supervisores y Líderes de equipo.

Dirigido a todo el personal hotelero que impacta directa o indirectamente la experiencia del huésped.

## 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.

## OBJETIVO

Fortalecer las competencias actitudinales, comunicativas y operativas de los participantes, mediante la apropiación de principios y estrategias del servicio WOW, orientadas a la generación de experiencias significativas que excedan las expectativas del huésped y contribuyan al mejoramiento continuo de la calidad en la prestación del servicio hotelero.

## TEMARIO

- Cultura del servicio WOW y enfoque en el huésped.
- Comunicación efectiva que genera experiencias memorables.
- Manejo de clientes difíciles y recuperación del servicio.
- Momentos clave del Customer Journey.
- Excelencia en el servicio antes, durante y después de la estancia.
- Diseño de experiencias WOW desde cada área.
- Reputación online: comentarios, evaluaciones y mejora continua.
- Técnica L.E.A.R. N

## VALOR IVA INCLUIDO

Afiliados: \$110.000 / Suspendidos: \$130.000 / No afiliados: \$230.000

