

Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos



Área: HOSTELERIA Y TURISMO

Modalidad: Teleformación

Duración: 30 h

Precio: 15.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

- Reconocer las técnicas básicas de comunicación y atención al cliente, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento.

CONTENIDOS

Unidad didáctica 1. Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos

- 1.1. Tipología de clientes, pacientes o usuarios en general
- 1.2. Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario
- 1.3. Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario
- 1.4. Técnicas elementales de comunicación

Unidad didáctica 2. Montaje de salones para eventos en alojamientos

- 2.1. Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento
- 2.2. Preparación de actos

Unidad didáctica 3. Aplicación de normas de protocolo básico

- 3.1. Conceptos básicos
- 3.2. Técnicas de protocolo
- 3.3. Diferentes tratamientos protocolarios y presentación personal

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el

aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.