

UF0040

Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos

Descripción:

Con el presente curso se pretende conocer los diferentes clientes y usuarios que existen en el sector hotelero y en otros alojamientos turísticos, así como los rasgos más característicos de cada uno ellos, y el tratamiento que se les ha de prestar.

Además se profundiza en los diferentes eventos que pueden tener lugar en los establecimientos dedicados al alojamiento, la organización y fase de preparación de cada uno de ellos adquiriendo las diferentes técnicas de colocación de mesas y las normas de protocolo y etiqueta.

Nº de horas:

30 horas

Objetivos:

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

Requisitos y conocimientos:

No requiere conocimientos previos.

Dirigido a profesionales tanto en grandes, como en medianas y pequeñas empresas, principalmente del sector de hostelería, aunque también a trabajadores por cuenta propia en pequeños establecimientos del subsector de restauración.

Contenido UF0040: Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos**Unidad didáctica 1. Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos.**

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

Más Información:

Unidad Formativa perteneciente al Certificado de profesionalidad de Operaciones básicas de pisos en alojamientos HOTA0108

Según contenidos regulados y establecidos en el Real Decreto 1256/2009, de 24 de julio, B.O.E. número 208 de 28 de agosto de 2009, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Hostelería y Turismo.

Actualizado según Real Decreto 685/2011, de 13 de mayo, B.O.E. número 137 de 9 de junio de 2011 y Real Decreto 619/2013, de 2 de agosto, B.O.E. Número 220 de 13 de septiembre de 2013

