

Área: **TURISMO**

Fecha: **sábado 23 NOVIEMBRE 2019**

LUGAR DE CELEBRACIÓN

Delegación ESAH Madrid - Aula-Taller

C/ Lepanto 6, 1º Derecha

28013 - Madrid. Metro: Ópera

Horario: de 10:00 a 14:00



REQUISITOS DE ACCESO

No se precisa ningún requisito.

PROPUESTA PROGRAMA

La excelencia en la atención al cliente en los hoteles

ESAH ha preparado una jornada presencial sobre la excelencia en la atención al cliente, dirigida especialmente a los alumnos del área de Turismo indicada especialmente en los estudios de formación tales como Recepción, Gobernanta o gestión de alojamientos.

Durante la sesión, los asistentes podrán conocer y profundizar, de la mano de nuestra docente Mónica Tinas, las principales reglas que dirigen la Atención al Cliente en un hotel, así como la profesionalidad debida, la aptitud y la actitud que deben presidir el día a día de los empleados y directivos, normas que a su vez pueden extrapolarse a todo tipo de negocios dentro del sector turístico y empresarial.

Una óptima Atención al Cliente nos ayudará a consolidar nuestra posición como establecimiento de referencia en el sector, a mejorar nuestra competitividad y a reforzar nuestra imagen (tanto interna como externa), variables que contribuirán sin duda en positivo a que la unidad de negocio alcance los objetivos previstos.

CONTENIDO

Breve introducción al sector hotelero y sus normas de calidad.

Normas generales para la óptima atención al cliente.

- La relación presencial con los clientes (amabilidad, imagen, atención presencial...)
- Atención telefónica y por correo electrónico (gestión de reservas, tiempos de espera, fórmulas de cortesía, amabilidad telefónica...)
- Conocimiento de nuestra oferta (servicios y horarios de nuestro establecimiento, conocimiento de nuestro entorno, recursos externos)
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias del cliente (gestión interna de las quejas, atención pausada, seguimiento posterior)

Normas específicas por departamentos

- Recepción
- Reservas
- Pisos
- Restauración

BIBLIOGRAFÍA

Manual de asignaturas SEAS

MATERIALES NECESARIOS

No es necesario ningún material para la realización de las prácticas. Se aconseja traer una máquina de foto o vídeo.

DURACIÓN ESTIMADA

4 horas.

TIMMING

10:00 a 14:00 horas

PROFESORADO

Mónica Tinas Ruiz

Formación

Diplomada en Empresas y Actividades Turísticas - UNED, Madrid 2000

Posgrado en Gestión y Dirección Hotelera – Universidad Rey Juan Carlos, Madrid 2001

Posgrado en Protocolo y Ceremonial- Universidad Miguel Hernández, Elche 2010



Experiencia Profesional

MICE and Banqueting Manager – Attica21 Hotels (en la actualidad)

Events Manager – Parques Reunidos

MICE and Banqueting Manager – Abba Hotels

MICE and Banqueting Manager – NH Hotels - Hesperia

Guest Relations – Hoteles Hesperia