

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO EN BASE A COMPETENCIAS LABORALES

CONTENIDO

Módulo 1 Servicios de administrador de alojamiento

Planificación de objetivos y estrategias
¿Cómo establecer estrategias y acciones de mercadeo? (marketing)
Análisis y evaluación de los resultados para proponer acciones
Alcanzar objetivos esperados.
La seguridad y mantenimiento del establecimiento como parte de su trabajo.
La importancia de asegurar la satisfacción del cliente

Módulo 2 Comunicación y expresión

La comunicación
Proceso comunicativo
Barreras de la comunicación

Clasificación de la comunicación
Por el emisor y el receptor
Por el medio
Por el mensaje
Por el contexto

Propósitos de la comunicación
Informar
Entretener
Persuadir

Expresión oral
Análisis de la expresión oral
Técnicas de expresión

Diferencias de la comunicación oral y escrita
Análisis de la comunicación oral y de la comunicación escrita
Vicios de dicción
Clasificación y corrección

Lectura fonética y semántica
Caracterización

Módulo 3 Convivencia en el trabajo

Atender al huésped y al público
Tratamiento de diferencias individuales y/o culturales de los clientes.
Tratamiento a personas especiales.

Actuar en situaciones que involucren conflicto
Estrategias para solucionar problemas en forma armónica
Estrategias de negociación de conflictos.

Resolver situaciones fuera de los procedimientos establecidos
Estudio de la situación fuera de la rutina
Identificar posibles soluciones
Involucrar a las personas adecuadas y apoyar en la solución del conflicto.

Trabajo en equipo
Técnicas de trabajo en equipo
Ventajas del trabajo en equipo
Formación de equipos de trabajo

Módulo 4 Calidad en la atención

Calidad en el turismo
Concepto y principios de la calidad en la atención.
Estándares e indicadores de la calidad de la atención al cliente.
Las claves del servicio.
Apoyo al huésped: Entrega de información sobre la ciudad, el establecimiento y sus servicios; aclarar dudas sobre cambios de moneda extranjera; informar al huésped sobre condiciones de seguridad, precios tarifas, horarios, transporte, servicios de emergencia médica.

Nexo entre el huésped y los otros departamentos del establecimiento
Tramitar los pedidos del huésped a los responsables del servicio en el establecimiento en el menor tiempo requerido, realizar el seguimiento y resolver posibles problemas.
Entrega de mensajes y encomiendas a los huéspedes.

La satisfacción del cliente
Identificación y atención de las necesidades del cliente para asegurar su satisfacción.
Métodos de investigación de satisfacción del huésped.
Fidelización del cliente, base de la rentabilidad y el crecimiento de la empresa.

Módulo 5 Presentación y conducta profesional

Aplicar comportamientos éticos con los clientes y colegas
Evitar los daños y desperdicios de los bienes de la empresa
Observar medidas de seguridad
Relaciones laborales cordiales y respetuosas
Cumplimiento de horarios de trabajo
Manejo de las situaciones que involucren la vida particular y/o pública de clientes y equipo de trabajo, sigilo y discreción.

Presentación personal
Cuidados personales para el hombre
Cuidados personales para la mujer
Higiene personal
Postura corporal
Amabilidad y cortesía
Mantenimiento del vestuario y uso de accesorios.

EVALUACIÓN:

Se evaluará a los cursantes a través de los siguientes parámetros:

- Desempeño personal
- Participación
- Evaluaciones diarias

CERTIFICACIÓN:

Los participantes recibirán su certificado de asistencia al curso si cumplen con el 80% de asistencia y 80. % de evaluación.

MATERIALES QUE SE REQUERIRÁ:

- Computador (CPU)
- Infocus (proyector)
- Pizarra de tiza líquida
- Marcadores de tiza líquida 3 COLORES
- Borrador