



“EDUCACIÓN HACIA LA SORPRESA”

MISIÓN: Sorprende a tus huéspedes

DURACIÓN CURSO: 4 sesiones de 3 horas.

ASISTENTES: Personal del hotel que esta en contacto con el publico.

15 personas por curso.

OBJETIVO:

Ser capaz de sorprender a los Huéspedes es un reto para cada empleado del hotel. Es la mejor forma de saltarse el protocolo del trabajo rutinario. Una forma y método único de diferenciarse, sorprendiendo de manera natural y cálida, integrando al invitado en un entorno humano.

Ser buenos anfitriones será pasar de la relación exquisita a la exquisitez con pequeños toques de originalidad y simpatía.

PROGRAMA

Sesión 1: ¿Tenemos empatía?

Objetivo: Cuando estamos con un cliente debemos saber ponernos en su lugar.

El método: la divulgación con una presentación audio-visual de estos temas:

1-Más allá de la Pirámide de Maslow.-

2-El Cliente.-

3- Curva Vacacional de la Felicidad.-

4- Motivación y Sorpresa: El camino desde la Calidad hacia la Excelencia.-

5- Qué podemos ofrecer a nuestro Cliente?

6- Factor Diferencial: La Creatividad en el Empleado.-

7- Actitud y Responsabilidad: El camino Creativo.-

8- Teoría de los Factores de Herzberg.-

9- Por qué se pierden los Clientes.

Sesión 2: Teambuilding

¿Qué es Team Building?

Un evento de Teambuilding comprende actividades que permiten a los miembros de un grupo encontrarse fuera del horario laboral, para así poder definirse como equipo. De esta manera se puede determinar su misión, entender su objetivo común y conocer más acerca de cada uno de los integrantes.

¿Para qué sirve?

Sirve para trabajar con las personas que integran una organización, sobre las características que hacen al liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo y otros aspectos tanto "relacionales" como "personales" que complementan a los conocimientos profesionales.

Sesión 3: ¿Como actuar?

El personal del hotel es como el elenco de una obra de teatro. La obra es el trabajo que desempeñamos en el hotel. El método: Nos convertimos gracias a la colaboración de un clown.

CLOWN TRAINING

Mejorar la comunicación, abrirse más a los demás, motivación y cohesión del equipo, descubrir algo de si mismo, son solamente algunos de los beneficios que experimenta el asistente a estas actividades divertidas en el ambito teatral.

Juegos divertidos. Los juegos que nos proponen son de expresión corporal y oral.

Sesión 4: ¿Cuando se presentan buenas ocasiones para sorprender?

Objetivo: salir de la rutina y brindar al personal una toma de iniciativas en temas relacionados con actividades especiales y en la dinamización de relaciones.

Método: la tormenta de ideas con la presentación de ejemplos

A partir de la idea se orienta para la realización teniendo en cuenta el objetivo de la idea.

- **Ideas** para sorprender en una jornada temática:
 - Fiesta anual social (antes de navidad)

- Actividad para agencias de viajes
- Eventos
- **Consigue un 10:** No se puede desperdiciar las ocasiones para atender. Empezando con las acciones rutinarias hasta las de atender una queja.
 - Dar información
 - Atenciones especiales
 - Memorizar contactos para mejor atender

Método

Consideramos que la creatividad del empleado es la parte diferenciadora.

- Trabajaremos la inventiva de los participantes con técnicas de improvisación y situaciones reales.
- La parte de comunicación, interpretación, expresión corporal, teatro y cuidado de la voz va a ser importante debido a los recursos que estas técnicas pueden aportar.
- Teatralmente nos pondremos en situaciones para buscar la atención del público. Se recrearán anécdotas, dichos y se mostrarán recursos para interpretarlos

Va a predominar un método de enseñanza que provoque la participación activa de los asistentes.

- Adaptación al huésped.
- Temporalizar el trabajo.
- Encuentro con el huésped.
- Desahogo y relaciones públicas.
- Animación: (Desarrollo, materiales, vestuario, sistema de control, resultados y ceremonia final, despedida).