

# MEJORA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

## MISIÓN:

Sorprender a tus huéspedes.

## 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:** ¿Somos receptivos?

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

**Sesión 2:** ¿Cuándo se presentan buenas ocasiones para sorprender?

Salir de la rutina y brindar al personal una toma de iniciativas en temas relacionados con actividades especiales y en la dinámica de relaciones.

.

**Sesión 3:** ¿Cómo actuar?

Mejorar la comunicación, abrirse más a los demás, motivación y cohesión del equipo, descubrir algo de sí mismo, son solamente algunos de los beneficios que experimenta el asistente a estas actividades divertidas en el ámbito de este curso/taller. Los juegos que nos proponen son de expresión corporal y oral.

## MÉTODO:

Consideramos que la creatividad del empleado es un valor añadido. Trabajaremos la creatividad de los participantes con técnicas de improvisación y situaciones reales.

Predominará un método de enseñanza que motive la participación activa de los asistentes.

- Adaptación al huésped.
- Temporalizar el trabajo.
- Encuentro con el huésped.
- Desahogo y relaciones públicas.