

# LUXURY ATTITUDE: EL AUTÉNTICO ESPÍRITU DE LA HOSPITALIDAD

Formación *in Company* para  $\geq 10$  participantes, adaptando los contenidos a cada establecimiento.

**A QUIÉN VA DESTINADO** a todos los profesionales de cualquier departamento de una empresa de hostelería.

**PARA QUÉ CAPACITA** para mejorar el trato con el cliente con las estrategias adecuadas y así optimizar la calidad de servicio. Permite asegurar la creación de experiencias únicas y transformar a los clientes en la mejor herramienta de venta.

**MODALIDAD** Presencial - 18 horas (6 sesiones de 3 h.).

**PRECIO** 234 € por participante (bonificable 100%)<sup>1</sup>

## METODOLOGÍA

- Videos, juegos & Role plays, para tener una dinámica activa y atractiva para aprender.
- Explicativa-Demostrativa (*storytelling*), tanto interrogativa, como por descubrimiento, para promover la comprensión, desarrollar el pensamiento crítico y favorecer la toma de decisiones (*empowerment*).
- Brain-Friendly-Participativa, para adaptar la formación a los diferentes ritmos de aprendizaje, sin olvidar el tiempo previamente determinado para impartir los contenidos.
- Actividades individuales y/o en grupo (*gamification*) presentadas en orden progresivo de dificultad, representativas, relacionadas entre sí, claras y motivadoras.
- Simulación de situaciones: resolución de casos prácticos para favorecer de manera gradual el acceso a los contenidos.
- Discusiones en grupo, para favorecer el descubrimiento, desarrollar las actitudes positivas y unificar criterios.

## OBJETIVOS

- Saber cómo adaptarse a las expectativas, preferencias y necesidades del cliente y convertirse en auténticos anfitriones.
- Sensibilizar del valor del contacto con los clientes.
- Reconocer las principales normas de atención al cliente, para mejorar la calidad de servicio en la acogida, durante toda la estancia y la despedida del cliente.
- Mejorar las habilidades comunicativas de los participantes, tanto verbales como no-verbales.
- Conseguir la excelencia en la personalización del servicio, crear un equipo comprometido con el huésped y en su recuperación.
- Concienciar a los profesionales de su cometido profesional y su responsabilidad para satisfacer y fidelizar a los clientes.
- Valorar positivamente la importancia del compromiso, como herramienta para llegar a la máxima calidad de servicio.



## CONTENIDOS

1. DEFINIR LO QUE ES UN SERVICIO MEMORABLE
2. *GUEST ENGAGEMENT*: SABER QUIÉNES SON NUESTROS CLIENTES Y CUÁLES SON SUS EXPECTATIVAS
3. DESARROLLO DE LA EMPATÍA COMO HABILIDAD BÁSICA
4. ANÁLISIS DEL PRODUCTO ÍNTEGRO: CÓMO MEJORAR LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS
5. ANTICIPAR: EL ARTE DE DELEITAR Y SORPRENDER
6. LA ACOGIDA, EL SERVICIO Y LA DESPEDIDA: TIPS Y FRASES MÁGICAS Y TRÁGICAS EN CASTELLANO Y EN INGLÉS
7. LA COMUNICACIÓN EMOCIONAL Y RACIONAL
8. LOS PUNTOS CLAVES PARA FIDELIZAR A LOS CLIENTES
9. LOS CINCO PASOS PARA RECUPERAR UN HUÉSPED
10. *UPSELLING* COMO HERRAMIENTA PARA PERSONALIZAR Y AUMENTAR LAS EXPERIENCIAS
11. DESARROLLAR EL PLAN DE ACCIÓN PERSONAL DE CADA PARTICIPANTE



1. Para los trabajadores en activo contratados en régimen general (no autónomos), el importe total de este curso se puede bonificar 100% a través de la *Fundación Estatal para la Formación en el Empleo*, con el crédito anual que cada empresa dispone para realizar formación. Le informamos del crédito disponible de su empresa.