



LA SUISSE

EDUCACIÓN SUPERIOR

DGEGP A-1013



FRONT DESK - “Atención al Huésped”

CAPACITADORA:



Prof. Soledad Polimeni

- Egresada de la carrera de Hotelería de LA SUISSE
- Front Office Manager de Sheraton Buenos Aires Hotel and Convention Center & Park Tower Buenos Aires
- Profesora de la materia Atención al Cliente en La Suisse – Cepec.

SE OTORGA
CERTIFICADO

Duración: 6 clases de 3,5hs

Días de Dictado: MARTES, MIÉRCOLES Y JUEVES

Horario: de 18hs. a 21,30hs.

Inicio: MARTES 26 de JULIO de 2016

Finalización: JUEVES 04 de AGOSTO de 2016

Total de Hs: 21hs

METODOLOGÍA

- 6 encuentros de 3,5 horas cada uno, 3 clase por semana.
- Clases teóricas y prácticas con material de apoyo y lectura.

OBJETIVOS

Capacitar y desarrollar futuros profesionales que tengan como objetivo principal cumplir y superar las expectativas del huésped/cliente, donde los índices de satisfacción y estándares de servicio sean de alto nivel de calidad y posicionamiento en el mercado.



Av. Corrientes 1996



infolasuisse@cepec.edu.ar



(5411) 4953-7099/9582



/LaSuisseCEPEC



/lasuissecepec.edu



/suissecepec



/la-suisse



LA SUISSE

EDUCACIÓN SUPERIOR

DGEGP A-1013



DESTINATARIOS

Todo estudiante que se encuentre cursando la carrera de Hotelería, cuyo interés se base en la atención al huésped y su perfil se incline por incorporar conceptos y conocimientos de las áreas operativas de un hotel.

CONTENIDO DEL CURSO

- Definición y componentes de Servicio
- Personal de Front Desk: elección y capacitación
- Clientes: perfiles y tipologías
- Planificación de tareas diarias
- Asignación y manejo de grupos
- Check in y Check out: Role Plays
- Comunicación y trabajo en equipo
- Relación con otros Dptos. Operativos y Administrativos
- Manejo de quejas y recuperación del servicio
- Fidelización y programas de membresías



Av. Corrientes 1996



infolasuisse@cepec.edu.ar



(5411) 4953-7099/9582



/LaSuisseCEPEC



/lasuissecepec.edu



/suissecepec



/la-suisse