

<b>Curso:</b>	<b>Formación de Camareras.</b> 16 Hrs.
<b>Fecha:</b>	Consultar 2010. (*)
<b>Horario:</b>	8:00 - 12:00 m / 1:00 - 5:00 pm.
<b>Lugar:</b>	a convenir
<b>Incluye:</b>	Material de Apoyo, Refrigerios y Certificado de Asistencia.
<b>Número de participantes:</b>	10 participantes.
<b>Inversión:</b>	<b>consultar</b>
<b>Información:</b>	<a href="http://www.turismoypromocionesvq.com/formulario/envio.htm">http://www.turismoypromocionesvq.com/formulario/envio.htm</a>
<b>Contáctanos:</b>	Cel. 0416-8213092 Telfax: 0212-6398735 <a href="mailto:promocionesvq@gmail.com">promocionesvq@gmail.com</a> <a href="mailto:ventas@turismoypromocionesvq.com">ventas@turismoypromocionesvq.com</a>

(\*) FECHAS Y PRECIOS SUJETOS A CAMBIOS.  
LA REALIZACIÓN DE LOS CURSOS QUEDA SUJETA A LA CONFORMACIÓN DE UN GRUPO MÍNIMO DE PARTICIPANTES. POR TAL MOTIVO, LA EMPRESA SE RESERVA EL DERECHO DE CANCELARLOS HASTA 24 HORAS ANTES DE SU REALIZACIÓN.

#### **Objetivo general:**

Desarrollar en las participantes los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse eficientemente en todas las actividades relacionadas con la supervisión de personal de servicio de habitaciones (camareras).

**Dirigido a:** Personal operativo que labora en el servicio de habitación de hoteles, moteles, posadas, albergues y otros establecimientos de hospedaje.

#### **Unidad 1: Técnicas de Comunicación**

- 1.1 Proceso de comunicación
- 1.2 Escucha activa y Asertividad en la comunicación
- 1.3 Herramientas de comunicación
- 1.4 Comunicación verbal, no verbal y escrita

#### **Unidad 2: Calidad de Servicio**

- 2.1 Servicio de calidad
- 2.2 Satisfacción al cliente
- 2.3 Trabajo en equipo

#### **Unidad 3: Servicio y Atención Al Cliente**

- 3.1 Características del Servicio al Cliente
- 3.2 Pasos en la atención al cliente
- 3.2 Tipos de clientes

#### **Unidad 4: Servicio de Habitaciones**

- 4.1 Funciones Generales del departamento
- 4.2 La camarera
  - 4.2.1 Normas que debe seguir
  - 4.2.2 Funciones de una camarera
- 4.3 Limpieza del cuarto de baño
- 4.4 Procedimientos.
  - 4.4.1 Con el huésped
  - 4.4.2 En las habitaciones

#### **Unidad 5: Imagen**

- 5.1 Imagen Corporativa e Institucional
- 5.2 Imagen de una camarera
- 5.3 Higiene, Cabello, Maquillaje, uñas, Accesorios y uniforme.
- 5.4 Limpieza y pulcritud