



CURSO E LEARNING DE EXCELENCIA EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOTELES AUTOAPRENDIZAJE

21 horas Pedagógicas



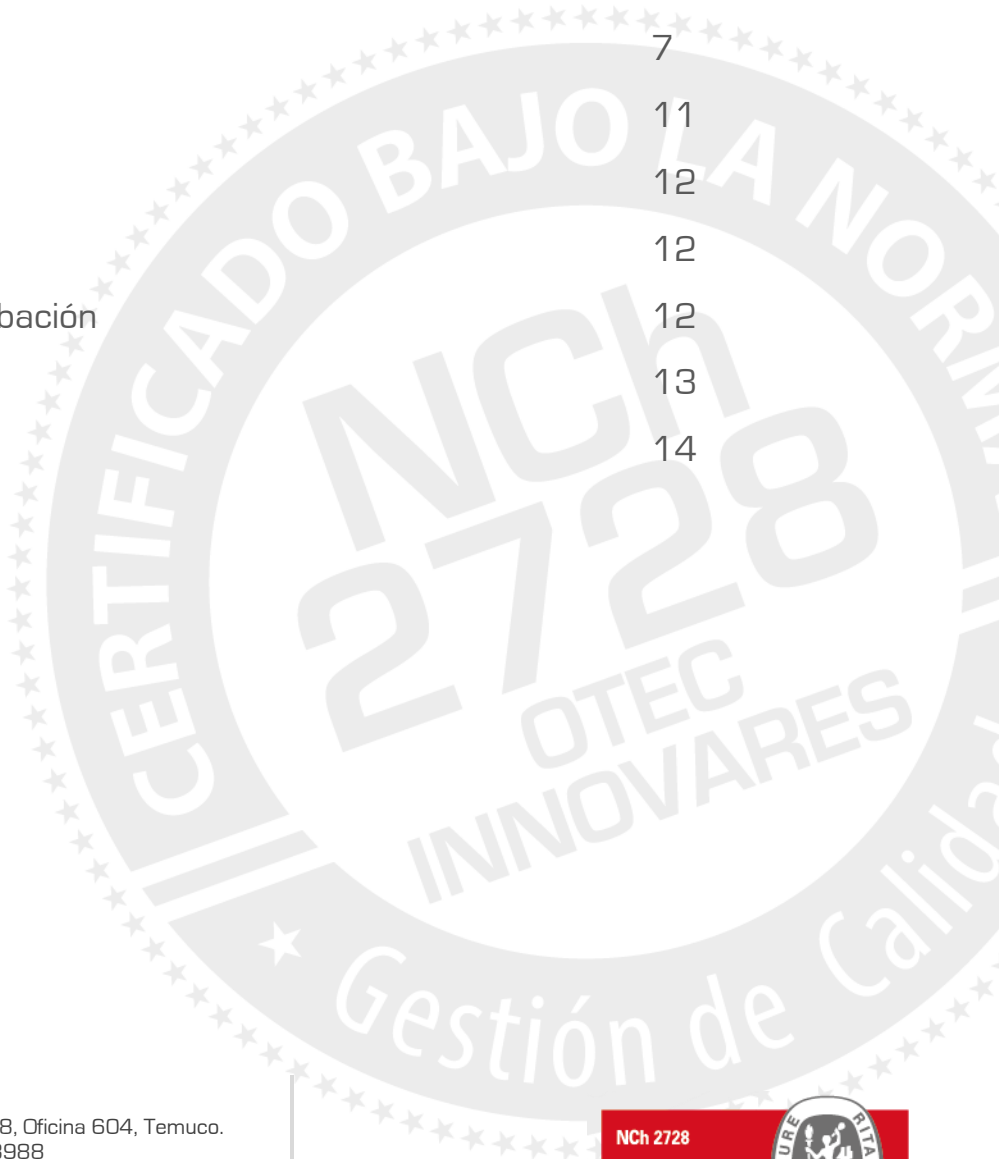
Manuel Bulnes 368, Oficina 604 Temuco
Teléfono: 452748988
Email: contacto@innovares.cl
www.innovares.cl

NCh 2728
BUREAU VERITAS
Certification



ÍNDICE:

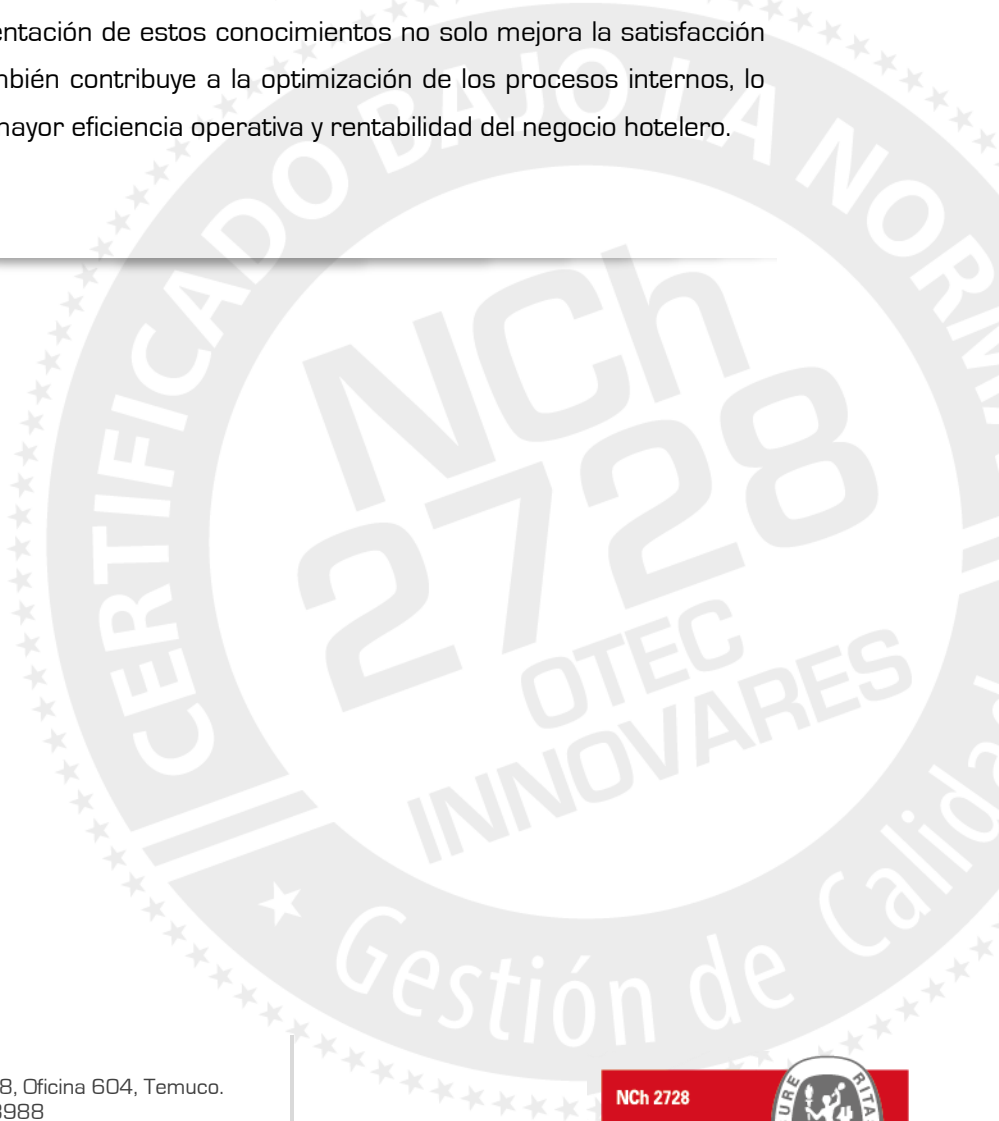
Fundamentación	3
Objetivo General y Específicos	4
Dirigido a	5
Requisitos	5
Certifica	5
Duración	5
Modalidad	6
Temario	7
Metodología	11
Evaluación	12
Horario	12
Requisitos de aprobación	12
Autor del curso	13
Contacto	14



FUNDAMENTACIÓN:

La Atención al Cliente en Hoteles es esencial hoy en día para profesionales del sector, dado que la calidad de la atención al cliente es un factor determinante en la competitividad y reputación de los hoteles. En un entorno donde los huéspedes tienen acceso a múltiples opciones y donde las reseñas en línea juegan un papel crucial, proporcionar un servicio personalizado y eficiente puede marcar la diferencia. Este curso está diseñado para dotar a los participantes de herramientas prácticas que les permitan no solo satisfacer, sino superar las expectativas del cliente, lo que resulta en la fidelización de los huéspedes y un incremento en la recomendación del hotel.

Además, el curso aborda aspectos fundamentales como la empatía, la inteligencia emocional, la personalización del servicio y la resolución eficaz de problemas, todos ellos esenciales para generar experiencias positivas y diferenciarse en un mercado altamente competitivo. La implementación de estos conocimientos no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también contribuye a la optimización de los procesos internos, lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa y rentabilidad del negocio hotelero.



OBJETIVO GENERAL:

El objetivo general del "Curso E Learning de Excelencia en Atención al Cliente en Hoteles" de OTEC Innovares que, al término del curso, los/as participantes serán capaces de Utilizar estrategias clave en la atención al cliente en hoteles, utilizando empatía, tecnologías emergentes y normas operativas para asegurar una experiencia personalizada y eficiente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al término del curso, los/as participantes serán capaces de:

1. Identificar necesidades del cliente en hoteles para mejorar su experiencia mediante empatía y sensibilidad.
2. Describir técnicas de comunicación, señales del cliente, y estrategias para resolver conflictos en hoteles satisfactoriamente.
3. Relatar protocolos y normas de atención al cliente para asegurar un servicio consistente, mejorar la eficiencia operativa y aumentar la satisfacción del cliente.
4. Aplicar tecnologías emergentes para mejorar la personalización del servicio hotelero.
5. Utilizar técnicas para medir y mejorar la satisfacción del cliente en hoteles.



DIRIGIDO A:

Público en general.

REQUISITOS:

Para usar el medio instruccional: Disponer de un computador al menos Pentium III, con conexión a Internet de banda ancha. Tener una cuenta de correo electrónico habilitada. Tener conocimientos a nivel de usuario de Windows, procesador de textos (Word, por ej.) y de navegación en Internet.

Competencias requeridas: Cuarto año enseñanza media.

CERTIFICA:

El certificado de aprobación de curso es emitido por Innovares Ltda. Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) Reconocido por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile. SENCE. Su razón social es Capacitación Olivares y Vásquez Ltda., y su RUT es 76.023.861-9. [OTEC Innovares se encuentra certificada por Norma Chilena 2728](#), equivalente a ISO 9001.

DURACIÓN:

Plazo Mínimo: 10 días desde que inicia su curso. (No puede rendir la prueba final antes de los 10 días).

Plazo Máximo: 30 días desde que inicia su curso.



MODALIDAD:

Medio Instruccional

Para impartir los cursos hemos elegido la modalidad e Learning, por tratarse de una enseñanza basada en Internet.

Nos identificamos con la definición e Learning como el uso de tecnologías de redes para diseñar, entregar, seleccionar, administrar y extender los procesos de aprendizaje. Sus elementos constitutivos son: contenidos en múltiples formatos, administración del proceso de aprendizaje y una comunidad en red de alumnos, desarrolladores y expertos.

Está demostrado que el e Learning enriquece la experiencia educativa, la hace más rápida, reduce los costos, aumenta el acceso a la educación y a las tecnologías de la información, y asegura mayor transparencia del proceso para todas las partes involucradas como docentes, autoridades y alumnos.

Beneficios de la Modalidad

Se imparte cuando sea: 24 horas al día, los 7 días de la semana, y donde sea: alumnos dispersos geográficamente y desde cualquier lugar; aumenta el intercambio internacional.

Mayor flexibilidad: El e Learning ofrece una mayor flexibilidad, los alumnos pueden recibirlo en cualquier franja horaria, además el alumno puede fijar sus propios ritmos de aprendizaje, según el tiempo de que disponga y de los objetivos que se haya fijado.

Se eliminan las barreras de distancia, por lo que disminuyen tiempos y costos asociados al traslado a las salas de clases.

Permite la interacción asíncrona; colaboración grupal; enriquecimiento del aprendizaje por medio de simulaciones, juegos e interactividad; integración de computadores.

El tiempo de adquisición de contenidos es mejor y en menor tiempo. Los cursos suelen estar mejor diseñados, preparados y los contenidos más completos.



TEMARIO:

MÓDULO 1: FUNDAMENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOTELES

- INTRODUCCIÓN A LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOTELES
 - Expectativas del cliente en el sector hotelero
 - La experiencia del cliente
 - El impacto de la atención al cliente en la reputación del hotel
- PSICOLOGÍA DEL CLIENTE
 - Factores que Influyen en el huésped
 - Importancia de la Personalización
 - Técnicas de Empatía y Sensibilidad
 - Sensibilidad en la Atención al huésped
 - El Impacto de la Empatía y la Sensibilidad
 - Desarrollo de Inteligencia Emocional en Personal Hotelero
 - Estrategias de Personalización
 - Medir y Evaluar la Satisfacción
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE

MÓDULO 2: COMUNICACIÓN EFECTIVA

- TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL
 - Técnicas de Comunicación Verbal
 - Elementos Clave de la Comunicación Verbal
 - Técnicas Comunicación Verbal
 - Técnicas de Comunicación No Verbal
 - Elementos Clave de la Comunicación No Verbal
 - Técnicas para Mejorar la Comunicación No Verbal
 - El Impacto de la Comunicación No Verbal en la Satisfacción del Cliente
- TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
 - Etapas de la Resolución de Conflictos
 - Técnicas de Mediación
 - Manejo de Quejas
 - La importancia en el manejo de quejas
 - Importancia de la Resolución de Conflictos
 - Impacto del Manejo Eficaz de Quejas
 - Escenarios de Resolución de Conflictos
 - Beneficios de una Resolución Efectiva de Conflictos
 - Estrategias de Resolución de Conflictos
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE



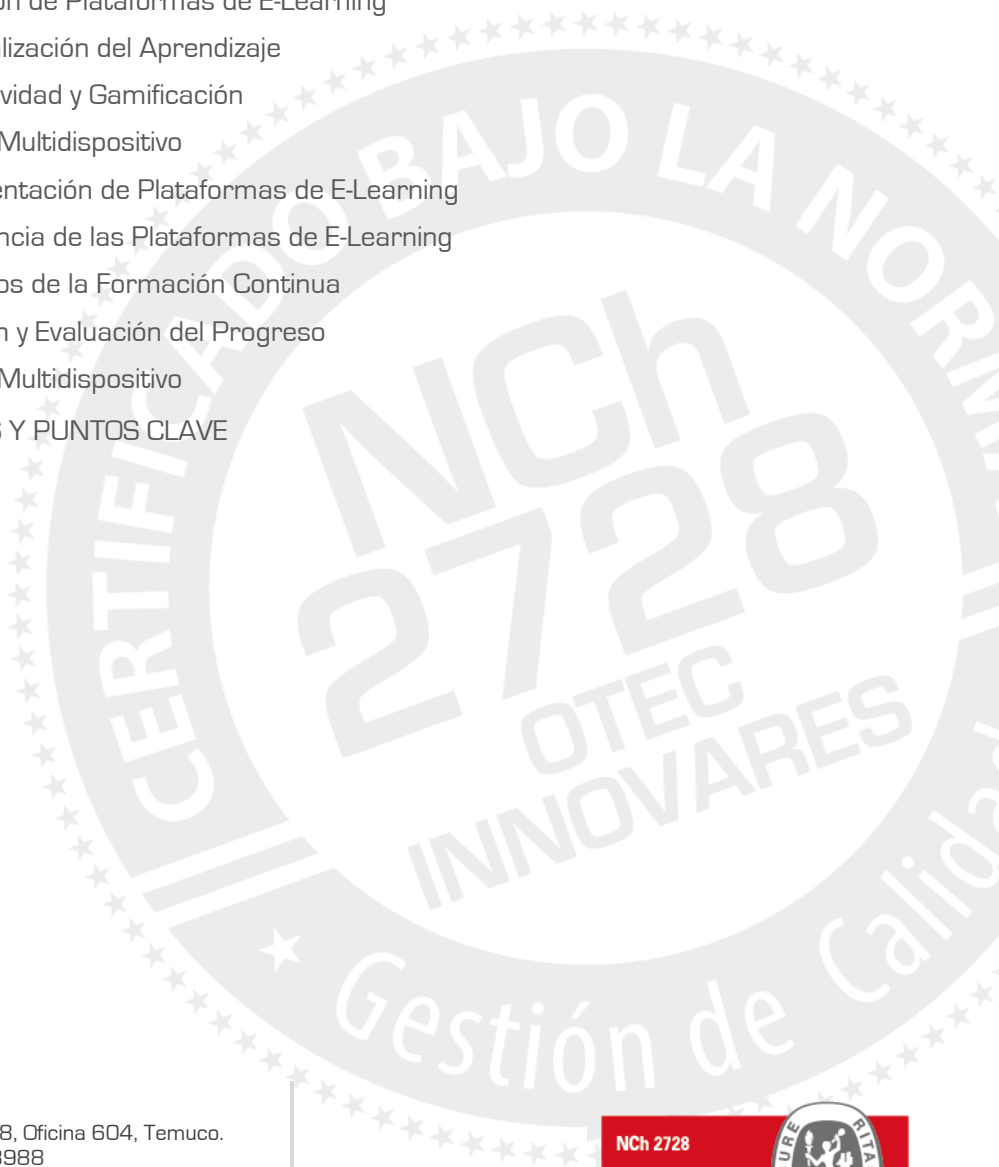
MÓDULO 3: PROTOCOLOS Y NORMAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- PROTOCOLO DE ATENCIÓN
 - Importancia del Protocolo de Atención
 - Componentes Clave
 - Saludo Inicial
 - Presentación del Personal
 - Identificación de Necesidades
 - Propuesta de Soluciones
 - Despedida y Agradecimiento
 - La experiencia del cliente
 - Normas de Conducta
 - Manejo de Situaciones Especiales
- GESTIÓN DE LA RECEPCIÓN
 - Importancia de la Gestión de la Recepción
 - Funciones de la Recepción
 - Técnicas para Mejorar la Gestión de la Recepción
 - Evaluación y Mejora Continua
 - Sistemas de Gestión de Calidad
 - Certificaciones de Calidad
 - Herramientas para la Evaluación de la Calidad
 - Proceso de Mejora Continua
 - Impacto de la Calidad del Servicio
 - 2.8 Beneficios de una Resolución Efectiva de Conflictos
 - Estrategias de Resolución de Conflictos
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE



MÓDULO 4: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN HOTELERA
 - Eficiencia Operativa
 - Mejora de la Experiencia del Cliente
 - Reducción de Errores
 - Análisis y Reportes
 - Componentes Clave del Software
 - Integración de Tecnologías
 - Beneficios de la Formación Continua
- PLATAFORMAS DE E-LEARNING
 - Beneficios de la Formación Continua
 - Utilización de Plataformas de E-Learning
 - Personalización del Aprendizaje
 - Interactividad y Gamificación
 - Acceso Multidispositivo
 - Implementación de Plataformas de E-Learning
 - Importancia de las Plataformas de E-Learning
 - Beneficios de la Formación Continua
 - Medición y Evaluación del Progreso
 - Acceso Multidispositivo
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE



MÓDULO 5: GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

- MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - Importancia de la Medición de la Satisfacción del Cliente
 - Beneficios de Medir la Satisfacción del Cliente
 - Métodos para Medir la Satisfacción
 - Encuestas de Satisfacción del Cliente
 - Net Promoter Score (NPS)
 - Feedback en Tiempo Real
 - Mystery Shopping
 - Análisis de Comentarios en Línea
 - Herramientas y Técnicas para la Medición
 - Proceso de Análisis y Utilización del Feedback
 - Recopilación de Datos
 - Análisis del Feedback
 - Implementación de Mejoras
 - Seguimiento y Reevaluación
 - Comunicación y Transparencia
- ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
 - Estrategias para Mejorar la Experiencia del Cliente
 - Importancia de Estrategias Centradas en el Cliente
 - Definición y Relevancia
 - Componentes de una Estrategia Centrada en el Cliente
 - Implementación de Estrategias para Mejorar la Experiencia del Cliente
 - Personalización del Servicio
 - Tecnología y Herramienta
 - Evaluación y Mejora Continua
 - Monitoreo y Medición
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE



METODOLOGÍA:

- Los alumnos deben completar todas las actividades en el aula virtual.
- Los alumnos pueden elegir sus horarios de clase, teniendo acceso al aula virtual de forma continua y sin restricciones desde el inicio hasta la finalización del curso.
- Los materiales de estudio, incluyendo las clases en formato pdf, pueden descargarse del aula virtual de forma permanente desde el inicio hasta la finalización del curso.

ACTIVIDADES Y RECURSOS

a. Evaluación diagnóstica o inicial:

Esta es la primera actividad del curso, diseñada para que cada alumno verifique su nivel de preparación frente a los objetivos del curso. Su propósito es establecer el nivel de conocimientos antes de comenzar el proceso de enseñanza-aprendizaje en modalidad e-learning. Es de carácter formativo y no influye en la nota final.

b. Lecturas Básicas:

Las lecturas básicas son documentos digitales (pdf, word) disponibles en cada unidad, donde el estudiante deberá descargar y estudiar, destacando y resumiendo conceptos más relevantes del tema. Esta actividad puede ser realizada tanto online como offline.

c. Ebook Resumen por cada módulo:

Cada módulo incluye un ebook descargable con los aspectos fundamentales. Su lectura es obligatoria para cumplir los objetivos y será evaluada en autoevaluaciones y la prueba final.

d. Glosario de términos:

El glosario proporciona una referencia rápida de términos clave para mejorar la comprensión. Se utiliza el alumno necesite aclarar cualquier término.

e. Estudio de caso:

El objetivo es que los estudiantes apliquen conocimientos teóricos en contextos prácticos, desarrolle habilidades de resolución de problemas y pensamiento crítico, y se preparen para situaciones profesionales reales.

f. Clases Interactivas multimediales:

- Las clases interactivas multimediales presentan cada tema de estudio mediante audio y video, con preguntas interactivas y retroalimentación inmediata. Incluyen un menú de navegación para facilitar el acceso a los contenidos. Pueden verse online tantas veces como sea necesario durante la matrícula.
- Cada clase incluye un archivo de respaldo en PDF, disponible para revisión tanto online como offline. Los alumnos deben analizar y resumir los conceptos más relevantes del tema.
- El curso completo está disponible en formato **podcast en Spotify** para estudiar en audio fuera del aula



EVALUACIÓN:

- **Evaluación diagnóstica o inicial:** Tiene como propósito que cada alumno verifique el nivel de preparación para enfrentarse a los objetivos que se espera que logren al finalizar el curso. Estableciendo el nivel real de conocimientos antes de iniciar esta etapa de enseñanza-aprendizaje e learning. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **Preguntas Interactivas** en la cuales el alumno deberá ir participando en la clase y autoevaluando los contenidos aprendidos con preguntas interactivas con retroalimentación, lo cual le permitirá evaluar inmediatamente que contenidos debe reforzar. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **Pruebas autoevaluación** online con retroalimentación inmediata por cada clase. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **PRUEBA FINAL**
 - o Debe ser realizada una vez que el alumno haya terminado todas las actividades básicas del curso.
 - o **1 Prueba Final. 100% Nota de la final**
 - Prueba online de selección múltiple con dos intentos. Segundo intento opcional.
 - Si desea subir su nota, deberá ser realizado (segundo intento) en un plazo máximo de 24 horas después del primero (de lo contrario tendrá validez solo el primer intento). En este caso se promedian los dos intentos para su nota final de certificación.
 - El plazo mínimo para rendir la prueba final para este curso son 20 días, es decir no puede rendirla antes de ese plazo, de ser así, se tomará como un intento válido y se considerará en el promedio de la nota final. El certificado se entrega solo a las personas que cumplan los plazos previamente informados.

HORARIOS:

- El participante podrá elegir el horario para realizar las actividades del curso, no obstante, estas se deben desarrollar en el plazo determinado en el programa.
- Las evaluaciones se deben desarrollar en el plazo determinado en el programa.
- La dedicación horaria requerida para el curso **es de 5 horas semanales**, tanto online como offline, considerando horas de estudio, navegación en el aula virtual, clases interactivas, autoevaluaciones, prueba final etc.

REQUISITOS DE APROBACIÓN:

Aprobarán el curso los estudiantes que obtengan en la nota final una nota igual o superior a 4.0. [Escala de notas del 1.0 al 7.0]



AUTOR DEL CURSO:

FELIPE CASTILLO VÁSQUEZ

- Técnico en Turismo, UST.
- Diplomado en Marketing Digital - Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC).
- Diplomado de Crecimiento Digital de Negocios y Marca Personal.
- Recepcionista Hotel Holiday Inn.



CONTACTO:

Información e Inscripciones
OTEC Innovares – División Laboral (Academia Laboral Online)

<https://www.capacitacionesonline.com/blog/curso-e-learning-de-excelencia-en-atencion-al-cliente-en-hoteles>

Teléfono: 452748988
Email: contacto@innovares.cl
www.innovares.cl
www.CapacitacionesOnline.com
www.academialaboralonline.cl

