

Organización y atención al cliente en pisos



Área: Gestión de pisos y limpieza de alojamientos

Modalidad: Teleformación

Duración: 120 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.

CONTENIDOS

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS - 1 organización de la prestación de los servicios - 1.1 introducción - 1.2 organización de los espacios físicos - 1.3 organización y distribución de las tareas - 1.4 métodos de medición de la actividad productiva - 1.5 confección de horarios y turnos de trabajo - 1.6 normas de control - 1.7 actividades: organización de la prestación de los servicios - 2 técnicas y procesos administrativos - 2.1 identificación, clasificación y cumplimentación de documentación - 2.2 manejo de equipos y programas informáticos - 2.3 actividades: técnicas y procesos administrativos - 3 planificación del espacio - 3.1 clasificación y medidas de maquinaria y equipos - 3.2 ubicación y distribución en planta de maquinaria y equipos - 3.3 actividades: planificación del espacio - 4 aprovisionamiento, control e inventario de existencias - 4.1 identificar necesidades de aprovisionamiento - 4.2 sistemas y procesos de almacenamiento - 4.3 elaboración de inventarios y control de existencias - 4.4 actividades: aprovisionamiento, control e inventario de existencias - 5 mantenimiento de las instalaciones - 5.1 el departamento de mantenimiento - 5.2 competencias del departamento de pisos - 5.3 tipos de mantenimiento - 5.4 establecimiento de alojamiento y su mantenimiento - 5.5 actividades: mantenimiento de las instalaciones - 6 gestión de la seguridad en establecimientos - 6.1 el servicio de seguridad - 6.2 cuestionario: cuestionario módulo 1 unidad 1 - COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO - 1 comunicación aplicada a la hostelería y turismo - 1.1 la comunicación óptima en la atención al cliente - 1.2 características de la comunicación telefónica y telemática - 1.3 actividades: comunicación aplicada a la hostelería y turismo - 2 atención al cliente en hostelería y turismo - 2.1 clasificación de clientes - 2.2 la atención personalizada - 2.3 la protección de consumidores y usuarios - 2.4 actividades: atención al cliente en hostelería y turismo - 2.5 cuestionario: cuestionario módulo 1 unidad 2 - GESTIÓN DE PROTOCOLO - 1 eventos y protocolo - 1.1 el concepto de protocolo - 1.2 protocolo institucional tradicional - 1.3 protocolo empresarial - 1.4 protocolo internacional - 1.5 técnicas más habituales de presentación personal - 1.6 el protocolo aplicado a la restauración - 1.7 actividades: eventos y protocolo - 1.8 cuestionario: cuestionario módulo 1 unidad 3 - FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES - 1 fundamentos sobre seguridad y salud en el trabajo - 1.1 el trabajo y la salud - 1.2 legislación comunitaria - 1.3 actividades: fundamentos sobre seguridad y salud en el trabajo - 2 el mando intermedio en la prevención - 2.1 integración de la prevención de riesgos laborales - 2.2 actividades: el mando intermedio en la prevención - 3 técnicas de prevención para mandos intermedios - 3.1 evaluación de riesgos - 3.2 elaboración de planes de emergencia para los trabajadores - 3.3 actividades: técnicas de prevención para mandos intermedios - 4 tipos de riesgos y medidas preventivas - 4.1 riesgos aplicados a las condiciones de seguridad - 4.2 riesgos ligados al medio ambiente de trabajo - 4.3 actividades: tipos de riesgos y medidas preventivas - 5 primeros auxilios - 5.1 intervención básica - 5.2 actividades: primeros auxilios - 5.3 cuestionario: cuestionario módulo 1 unidad 4 - 5.4 cuestionario: cuestionario módulo 1 -

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más

conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.
- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un manual impreso**. De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.