

## **PROGRAMA FORMATIVO**

# **ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA LIMPIEZA DE PISOS EN ALOJAMIENTOS**

**Código: 4479**

- **Modalidad: Distancia**
- **Duración: 80 horas**
- **Objetivos:**

Conocer los diferentes clientes, usuarios y pacientes que existen, así como los rasgos más característicos de cada uno ellos, y el tratamiento que se les ha de prestar.

Conocer los diferentes eventos que pueden tener lugar en los establecimientos dedicados al alojamiento, la organización y fase de preparación de cada uno de ellos. Aprender las diferentes técnicas de colocación de mesas para los eventos y las normas de protocolo y etiqueta.

- **Contenidos:**

### Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos

Tipología de clientes, pacientes o usuarios en general.

Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario.

Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario.

Técnicas elementales de comunicación.

### Montaje de salones para eventos en alojamientos

Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.

Preparación de actos.

Preparación de diferentes eventos.

Decoración.

### Aplicación de normas de protocolo básico

Técnicas de protocolo y presentación personal.

Conceptos básicos.

Diferentes tratamientos protocolarios.