



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

SKU: UF0040\_V2

Horas [30](#)

### OBJETIVOS

Reconocer las técnicas básicas de comunicación y atención al cliente aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento,

### CONTENIDO

Tema 1. Atención al Cliente en las Operaciones de Limpieza de Pisos en Alojamientos.

- 1.1. Tipología de clientes pacientes o usuarios en general
- 1.2. Normas de actuación ante la petición de un cliente paciente o usuario
- 1.3. Quejas y reclamaciones de un cliente paciente o usuario
- 1.4. Técnicas elementales de comunicación

Tema 2. Montaje de Salones para Eventos en Alojamientos.

- 2.1. Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento
- 2.2. Preparación de actos

Tema 3. Aplicación de Normas de Protocolo Básico.

- 3.1. Conceptos básicos
- 3.2. Técnicas de protocolo
- 3.3. Diferentes tratamientos protocolarios y presentación personal