



## UF0040 ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA LIMPIEZA DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

SKU: PD140

Horas [30](#)

### OBJETIVOS

#### Objetivo General

- Con el presente curso se pretende conocer los diferentes clientes y usuarios que existen en el sector hotelero y en otros alojamientos turísticos, así como los rasgos más característicos de cada uno ellos, y el tratamiento que se les ha de prestar. Además se profundiza en los diferentes eventos que pueden tener lugar en los establecimientos dedicados al alojamiento, la organización y fase de preparación de cada uno de ellos adquiriendo las diferentes técnicas de colocación de mesas y las normas de protocolo y etiqueta.

#### Objetivos Específicos

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

### CONTENIDO

#### Unidad didáctica 1. Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos.

- Tipologías 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.

#### Unidad didáctica 2. Montaje de salones para eventos en alojamientos.

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

#### Unidad didáctica 3. Aplicación de normas de protocolo básico.

- Técnicas de protocolo y presentación personal.

- Conceptos básicos.
- Diferentes tratamientos protocolarios.