Curso de Manejo de Clientes Difíciles en Hotelería

SKU	49025
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	80 horas
Dirigido a	personal de atención, recepción, supervisión y servicio que busca fortalecer la experiencia y satisfacción de huéspedes.

Este curso entrega herramientas prácticas para desenvolverse en **Manejo de Clientes Difíciles en Hotelería** dentro del sector hotelero y turístico. El programa aborda procesos, estándares de servicio, gestión operativa y buenas prácticas aplicables al contexto de establecimientos de alojamiento, con foco en calidad, eficiencia y experiencia del huésped.

Unidad 1: Principios de hospitalidad

- Comprensión de la hospitalidad como experiencia integral antes, durante y después de la estadía.
- Identificación de expectativas del huésped y factores que influyen en su percepción de calidad.
- Aplicación de actitudes de servicio basadas en respeto, empatía, cordialidad y profesionalismo.

Unidad 2: Comunicación y atención efectiva

- Uso de escucha activa y comunicación clara para comprender solicitudes y prevenir malentendidos.
- Adaptación del trato a distintos perfiles culturales, edades, idiomas y necesidades de accesibilidad.
- Aplicación de protocolo, presentación e imagen profesional en situaciones habituales de atención.

Unidad 3: Manejo de situaciones complejas

- Identificación temprana de insatisfacciones y aplicación de técnicas de contención y resolución.
- Gestión de reclamos con registro de antecedentes, alternativas de solución y seguimiento.
- Coordinación interna para resolver incidentes sin perder continuidad ni calidad en la atención.

Unidad 4: Medición y fidelización

- Uso de encuestas, comentarios y otros mecanismos para medir satisfacción y detectar oportunidades.
- Análisis de experiencias positivas y negativas para mejorar procesos y estándares de servicio.
- Diseño de acciones orientadas a fortalecer confianza, recomendación y fidelización de huéspedes.

Metodología

El curso se desarrolla mediante estudio autónomo, lecturas guiadas, análisis de casos, ejercicios de aplicación, actividades prácticas, cuestionarios por unidad y una evaluación final.

Recursos Didácticos

Se incluyen manual de estudio, guías de trabajo, glosario técnico, fichas de apoyo, material descargable y casos prácticos vinculados a situaciones habituales de la hotelería.

Evaluación

El aprendizaje se verifica mediante cuestionarios, actividades de aplicación, resolución de casos prácticos y una evaluación final integradora.

Competencias de Egreso

- Comprender los fundamentos y procesos asociados a Manejo de Clientes Difíciles en Hotelería.
- Aplicar procedimientos y estándares de servicio de forma ordenada y consistente.
- Identificar riesgos, desviaciones y oportunidades de mejora en la operación hotelera.
- Contribuir a una experiencia de huésped segura, eficiente y orientada a la calidad.