Manejo de Quejas y Clientes Difíciles

SKU	50024
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	100 horas
Dirigido a	personal de recepción, atención, housekeeping, supervisión, recursos humanos y equipos operativos del sector HORECA.

Este curso entrega herramientas prácticas y conocimientos aplicados en **Manejo de Quejas y Clientes Difíciles**, orientados al contexto de hoteles, restaurantes, cafeterías y negocios HORECA. El programa aborda procedimientos, gestión operativa, calidad de servicio y buenas prácticas para fortalecer el desempeño profesional y la eficiencia de los procesos.

Unidad 1: Fundamentos del servicio y la operación

- Comprensión del rol del personal de atención y operaciones en la experiencia integral del cliente o huésped.
- Reconocimiento de estándares de presentación, conducta, comunicación y coordinación entre áreas.
- Identificación de tareas críticas y puntos de contacto que influyen en la calidad percibida.

Unidad 2: Procedimientos y coordinación de equipos

- Aplicación de rutinas, protocolos y listas de verificación para asegurar consistencia en el servicio.
- Organización de turnos, prioridades, novedades y comunicación entre equipos operativos.
- Uso de registros y herramientas de apoyo para reducir errores y mejorar continuidad.

Unidad 3: Comunicación y manejo de situaciones

- Desarrollo de escucha activa, comunicación clara y trato respetuoso en contextos de

atención.

- Manejo de reclamos, solicitudes especiales y situaciones difíciles mediante técnicas orientadas a soluciones.
- Adaptación de la atención a distintos perfiles, culturas, idiomas y necesidades de los usuarios.

Unidad 4: Supervisión y mejora del desempeño

- Seguimiento de estándares mediante observación, retroalimentación e indicadores de servicio.
- Detección de brechas de desempeño y necesidades de capacitación del equipo.
- Implementación de acciones de mejora para fortalecer clima laboral, productividad y satisfacción del cliente.

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 del sector HORECA.

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 Quejas y Clientes Difíciles.
- Aplicar procedimientos y buenas prácticas de forma ordenada y consistente.

- Identificar riesgos, desviaciones y oportunidades de mejora en la operación HORECA.
- Contribuir a una gestión eficiente, segura y orientada a la calidad de servicio.