

Desarrollo Profesional en Servicios de Hospitalidad

Hagamos un repaso de lo que hemos visto hasta hoy...

SERVICIO AL CLIENTE

¡La atención al cliente no es un departamento, es una actitud!



Satisfacción del cliente

Para alcanzar la satisfacción del cliente debemos:

Conocerlo, escucharlo, ponerlo en el centro de nuestra actividad.

Dar soluciones, ser honesto, tener buena comunicación y cuidar la calidad en el servicio.

1

2

- 1.- Crear una actitud positiva hacia las quejas.
- 2.- Respuesta rápida a las sugerencias.
- 3.- Prevenir futuros errores.



¿Cómo atendemos las quejas?

COMUNICACIÓN



TIPS

1. Piensa qué quieres decir.
2. Cuida el tono, volumen y ritmo.
3. Escucha con atención.
4. Utiliza correctamente el lenguaje NO verbal.

¿Cómo se superan las barreras de comunicación?

- Empatiza con el otro.
- Escucha activa.
- No a los prejuicios.
- Ser congruentes.

Si algo no está claro... pregunta.



4

Todo el conjunto de cualidades que transmitimos.

- 1.- Tu imagen transmite tus valores.
- 2.- Cuida tu arreglo personal.
- 3.- Sonríe.



IMAGEN PERSONAL

Iniciativa en el aprendizaje



- 1.- Conecta con lo que gusta.
- 2.- Fija metas.
- 3.- Indaga cómo cumplir tus metas.
- 4.- Desarrolla tus habilidades.

5

¡GRACIAS!

¡Sigue aprendiendo!

El compromiso con tu desarrollo, te hará llegar lejos.