

# 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.