



INGLÉS PARA HOSTELERÍA Y ATENCIÓN AL CLIENTE TURÍSTICO

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar competencias comunicativas en inglés para atender de manera efectiva a huéspedes y clientes en establecimientos de hostelería, utilizando vocabulario, expresiones y estructuras lingüísticas aplicadas a situaciones reales del servicio.



Objetivos específicos

- 1. Utilizar vocabulario y expresiones básicas en inglés relacionadas con hoteles, restaurantes y servicios turísticos.
- 2. Desarrollar habilidades de comunicación oral para recibir, orientar y atender requerimientos de huéspedes y clientes.
- 3. Aplicar expresiones en inglés para resolver consultas, reclamos, solicitudes y situaciones habituales de atención al cliente.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

Fundamentos del Inglés para Hostelería

Contenidos:

Saludos, presentaciones y despedidas en contextos de atención al cliente.

Vocabulario básico de hoteles, restaurantes y establecimientos turísticos.

Números, fechas, horarios y expresiones de tiempo.

Preguntas y respuestas frecuentes con huéspedes y clientes.

Actividad Práctica: Simulación de recepción y bienvenida de un huésped utilizando expresiones básicas en inglés.

Módulo 2

Inglés para Recepción y Reservas

Contenidos:

Vocabulario relacionado con reservas, habitaciones y servicios del hotel.

Procedimientos para realizar y confirmar reservas en inglés.

Registro y salida de huéspedes (check-in y check-out).

Descripción de habitaciones, instalaciones y servicios disponibles.

Actividad Práctica: Role play de una reserva telefónica y proceso completo de check-in y check-out.

Módulo 3

Atención al Cliente en Restaurantes y

Servicios de Alimentación

Contenidos:

Vocabulario de alimentos, bebidas, utensilios y servicios gastronómicos.

Expresiones para recibir clientes y asignar mesas.

Toma de pedidos y recomendaciones de platos y bebidas.

Preguntas sobre preferencias y requerimientos alimentarios.

Actividad Práctica: Simulación de atención de una mesa, toma de pedidos y recomendación de productos en inglés.

Módulo 4

Comunicación de Servicios y Orientación al Huésped

Contenidos:

Cómo entregar información sobre instalaciones y servicios del establecimiento.

Indicaciones de ubicación y orientación dentro y fuera del hotel.

Vocabulario relacionado con transporte, lugares turísticos y servicios locales.

Expresiones para responder consultas frecuentes de los huéspedes.

Actividad Práctica: Simulación de atención a un huésped que solicita información sobre servicios, ubicación y atractivos turísticos.

Módulo 5

Manejo de Reclamos y Situaciones Difíciles

Contenidos:

Expresiones para comprender y responder reclamos en inglés.

Técnicas de comunicación cordial y profesional.

Vocabulario relacionado con problemas de habitaciones y servicios.

Disculpas, soluciones, alternativas y seguimiento de solicitudes.

Actividad Práctica: Role play de diferentes situaciones de reclamos y resolución de problemas con huéspedes.

Módulo 6

Integración y Simulación de Situaciones Reales

Contenidos:

Repaso del vocabulario y expresiones trabajadas durante el curso.

Integración de habilidades de comprensión auditiva y comunicación oral.

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl