



CYCCO

CONSULTORÍA, AUDITORÍA Y CAPACITACIÓN CORPORATIVA

PORTAFOLIO DE PROGRAMAS TURÍSTICO - HOTELERO



Misión

Elaborar y poner en marcha programas de formación profesional, mediante la planificación, ejecución, control y evaluación, de los procesos tendientes al desarrollo de competencias laborales, conocimientos y habilidades del personal de las empresas. Asimismo, ser una empresa especializada en Consultoría Empresarial, servicios legales y de organización corporativa.

Visión

Ser un Centro líder y emprendedor a nivel nacional, en servicios de consultorías, capacitación y formación profesional, reconocido en Nicaragua por su liderazgo, excelencia y calidad.



CONTENIDO	PÁGINAS
SEMINARIOS	
Elevando la experiencia del huésped: Cumplimiento de promesas y recuperación del servicio en hoteles	1-3
Desarrollo del "1 CLEAN" en hoteles	4-6
Atención al huésped en recepción: Más allá de las expectativas	7-9
Innovación Hotelera: Estrategias para estimular la creatividad	10-13
Anticipando el Éxito en la Gestión Hotelera	14-16

CONTENIDO	PÁGINAS
DIPLOMADOS	
Diplomado de Dirección y Gestión Hotelera	17-19
Diplomado en Experiencia del Cliente en la Industria Hotelera	20-22
Diplomado en Ecoturismo: Planificación y desarrollo sostenible	23-25



SEMINARIOS

Elevando la Experiencia del Huésped: Cumplimiento de promesas y recuperación del servicio en hoteles



El propósito fundamental de este programa formativo es alcanzar niveles superiores de servicio, asegurando que los huéspedes vivan consistentemente experiencias que reflejen los más altos estándares de calidad y atención.

Objetivo:

Desarrollar habilidades y conocimientos en el personal hotelero para garantizar el cumplimiento de promesas, cultivar experiencias excepcionales para los huéspedes y gestionar de manera efectiva la recuperación del servicio en situaciones desafiantes, consolidando una cultura organizacional centrada en la excelencia y la satisfacción del cliente.

Salidas profesionales

La capacitación ofrecida en el seminario "Elevando la Experiencia del Huésped: Cumplimiento de Promesas y Recuperación del Servicio en Hoteles" preparará a los participantes para desempeñarse con excelencia en diversas ocupaciones especializadas en la gestión de servicios hoteleros, tales como:

- Director/a o administrador de empresas
- Asesor de negociación
- Asesor/director de proyectos
- Consultor estratégico empresarial

Elevando la Experiencia del Huésped: Cumplimiento de promesas y recuperación del servicio en hoteles

Dirigido:

Está diseñado para un público diverso dentro de la industria hotelera y puede ser dirigido a:

- Gerentes y Directores de Hoteles.
- Profesionales de Servicio al Cliente en Hoteles.
- Personal de Recursos Humanos en Hoteles.
- Estudiantes y Profesionales en Formación Hotelera.
- Ejecutivos de Operaciones Hoteleras.
- Cualquier persona que tenga interés de adquirir conocimientos.

Temas a desarrollar:



TEMA I: ¡SORPRENDIENDO DESDE EL COMIENZO!

- La primera impresión: Diseño de un check-in excepcional.
- Creación de expectativas positivas desde la llegada del huésped.
- Estrategias para superar las expectativas desde el primer contacto.

TEMA II: PROMESAS QUE DEJAN HUELLA

- Arte de la comunicación: Cómo transmitir promesas irresistibles.
- Casos de Éxito: Promesas cumplidas que generan lealtad.
- Innovación en la creación y comunicación de promesas impactantes.

Elevando la Experiencia del Huésped: Cumplimiento de promesas y recuperación del servicio en hoteles

Temas a desarrollar:



TEMA III: RECUPERACIÓN COMO OPORTUNIDAD

- De desafíos a oportunidades: Estrategias de recuperación positiva.
- Protocolos de actuación en situaciones difíciles.
- Convertir experiencias negativas en historias de éxito.

TEMA IV: EL TOQUE PERSONALIZADO: ARTE DE LA ATENCIÓN AL HUÉSPED

- Estrategias para la personalización de servicios.
- Creación de experiencias únicas basadas en preferencias individuales.
- Uso de la tecnología para un servicio personalizado.



Desarrollo del "I CLEAN" en hoteles



En el actual panorama global, la prioridad de los hoteles es garantizar la seguridad y bienestar de quienes los visitan. El programa "I CLEAN" aborda este desafío mediante un enfoque holístico en limpieza, higiene y desinfección, elevando así los estándares de calidad y confianza en la experiencia del huésped

Objetivo:

Facilitar herramientas básicas y prácticas que permitan a los participantes cumplir de manera efectiva con los estándares de limpieza en habitaciones y áreas comunes, elevando así la calidad de la experiencia del huésped y fortaleciendo la reputación del hotel.

Salidas profesionales



Los participantes estarán preparados para desempeñar roles clave, incluyendo:

- Gerente de Limpieza e Higiene en Hoteles.
- Coordinador de Seguridad Sanitaria.
- Especialista en Prácticas de Limpieza y Desinfección.
- Consultor en Estándares de Higiene en la Industria Hotelera.

Desarrollo del "I CLEAN" en hoteles

Dirigido:

Está diseñado para un público diverso dentro de la industria hotelera y puede ser dirigido a:

- Gerentes de hoteles.
- Supervisores de limpieza.
- Personal de servicio de habitaciones.
- Cualquier profesional involucrado en la gestión y ejecución de prácticas de limpieza en hoteles.

Temas a desarrollar:



TEMA I: FUNDAMENTOS DEL "I CLEAN" EN LA INDUSTRIA HOTELERA

- Introducción a los principios fundamentales del programa "I CLEAN".
- Contextualización de la importancia estratégica de la limpieza en la experiencia del huésped.

TEMA II: PASOS CLAVE DEL "I CLEAN" EN LA PRÁCTICA

- Desglose detallado de los pasos esenciales para implementar el "I CLEAN".
- Ejemplos prácticos de aplicación en habitaciones y áreas comunes.

Desarrollo del "I CLEAN" en hoteles

Temas a desarrollar:



TEMA III: PROCESO DE LIMPIEZA ESPECÍFICO DEL HOTEL

- Enfoque en la limpieza de superficies específicas: vidrios, madera, abanicos y otros elementos clave.
- Selección y uso adecuado de productos de limpieza para cada tipo de superficie.

TEMA IV: IMPORTANCIA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL "I CLEAN"

- Exploración de las políticas y procedimientos del programa "I CLEAN".
- Integración de estas políticas en la cultura organizacional para un cumplimiento efectivo.
- Evaluación práctica de los conocimientos adquiridos.



Atención al huésped en recepción: Más allá de las expectativas"

La recepción es la primera impresión que un huésped tiene de un hotel, y la calidad de esta interacción puede influir significativamente en su experiencia general. Este seminario se centra en la importancia de la atención al huésped en recepción como un factor crucial para el éxito y la fidelización.



Objetivo:

Este seminario tiene como objetivo proporcionar a los profesionales de recepción las habilidades, técnicas y enfoques necesarios para brindar una atención al huésped excepcional, superando expectativas y fortaleciendo la reputación del establecimiento.

Salidas profesionales



Los participantes estarán preparados para roles clave, incluyendo:

- Recepcionista de Alto Nivel.
- Coordinador de Experiencia del Huésped.
- Gerente de Recepción.
- Consultor en Mejora de Servicio al Cliente en la Industria Hotelera.

Atención al huésped en recepción: Más allá de las expectativas"

Dirigido:

Este seminario está diseñado para un público diverso dentro de la industria hotelera y puede ser dirigido a:

- Recepcionistas.
- Supervisores de recepción.
- Gerentes de recepción.
- Cualquier profesional involucrado en la atención directa al huésped en establecimientos hoteleros.

Temas a desarrollar:



TEMA I: FUNDAMENTOS DE LA ATENCIÓN AL HUÉSPED

- Importancia estratégica de la recepción en la experiencia del huésped.
- Desarrollo de habilidades de empatía y comunicación efectiva.
- Identificación de necesidades y expectativas del huésped.

TEMA II: PROTOCOLOS DE BIENVENIDA Y REGISTRO EFICIENTES

- Diseño de un proceso de bienvenida que deje una impresión positiva.
- Procedimientos eficientes de registro para minimizar tiempos de espera.
- Estrategias para anticipar y gestionar picos de llegada.

Atención al huésped en recepción: Más allá de las expectativas"

Temas a desarrollar:

TEMA III: PERSONALIZACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL HUÉSPED



- Estrategias para personalizar la experiencia del huésped desde el check-in.
- Métodos efectivos de reconocimiento y gestión de preferencias.
- Implementación de programas de lealtad personalizados.

TEMA IV: EXPERIENCIA POST-ESTANCIA Y FIDELIZACIÓN

- Estrategias para mantener la conexión con los huéspedes después de su estancia.
- Programas de fidelización y seguimiento personalizado.
- Casos prácticos.
- Análisis de datos y feedback post-estancia para mejoras continuas.



"Innovación Hotelera: Estrategias para estimular la creatividad"

En un mercado hotelero cada vez más competitivo, la creatividad se ha convertido en un elemento clave para destacar y atraer a los huéspedes. Este seminario aborda la importancia de la innovación en la industria hotelera y proporciona herramientas para estimular la creatividad en todos los niveles de la organización.



Objetivo:

El objetivo de este seminario es equipar a los profesionales de la industria hotelera con estrategias prácticas para fomentar un entorno creativo, impulsando la innovación y ofreciendo experiencias únicas a los huéspedes.

Salidas profesionales



Los participantes estarán preparados para roles clave, incluyendo:

- Gerente de Innovación Hotelera.
- Director de Experiencia del Huésped.
- Consultor en Estrategias Creativas para Hoteles.
- Líder en Diseño de Experiencias Memorables.

"Innovación Hotelera: Estrategias para estimular la creatividad"

Dirigido:

Este seminario está diseñado para un público diverso dentro de la industria hotelera y puede ser dirigido a:

- Gerentes de hoteles.
- Directores de operaciones.
- Responsables de marketing y todo el personal interesado en impulsar la creatividad y la innovación en la industria hotelera.

Temas a desarrollar:



TEMA I: CULTURA CREATIVA EN LA HOSPITALIDAD

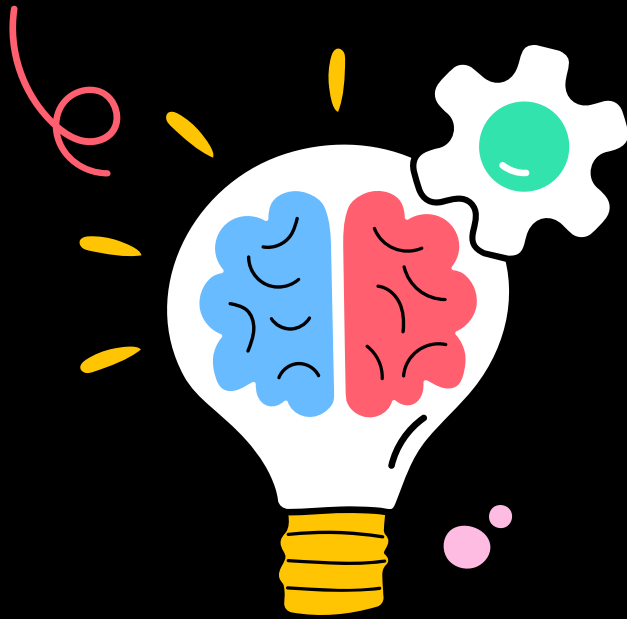
- Exploración de la importancia de una cultura organizacional que fomente la creatividad.
- Estrategias para incorporar la innovación como parte integral de la identidad del hotel.
- Desarrollo de un liderazgo que inspire y promueva la creatividad en el equipo.

TEMA II: DISEÑO DE ESPACIOS INSPIRADORES

- Cómo crear entornos físicos y virtuales que estimulen la creatividad.
- Casos de estudio de hoteles exitosos que han implementado diseños innovadores.
- Integración de elementos visuales y sensoriales para mejorar la experiencia del huésped.

"Innovación Hotelera: Estrategias para estimular la creatividad"

Temas a desarrollar:

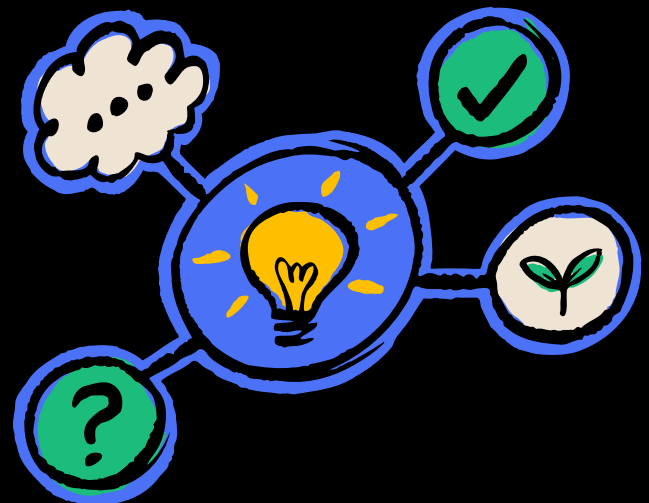


TEMA III: DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

- Programas de desarrollo personal para inspirar la creatividad.
- Cursos y talleres que fomentan la perspicacia y el pensamiento innovador.
- Uso de mentorías y coaching para impulsar el crecimiento creativo individual.

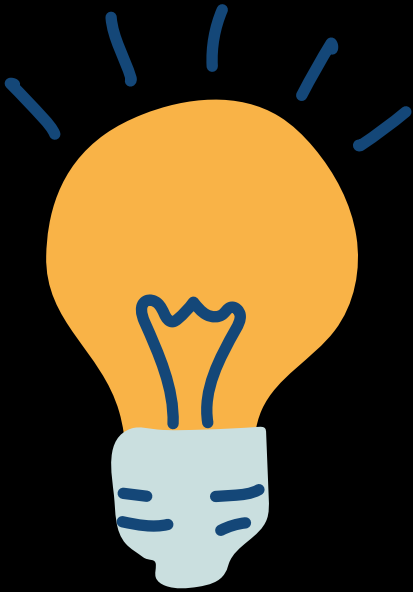
TEMA IV: TÉCNICAS DE PENSAMIENTO CREATIVO

- Entrenamiento en técnicas específicas para estimular el pensamiento creativo.
- Herramientas para facilitar sesiones de lluvia de ideas y resolución creativa de problemas.
- Fomento de la mentalidad de "pensamiento fuera de la caja" en el equipo.



"Innovación Hotelera: Estrategias para estimular la creatividad"

Temas a desarrollar:



TEMA V: DIVERSIDAD Y COLABORACIÓN CREATIVA

- Fomento de la diversidad en el equipo como motor de la creatividad.
- Estrategias para fomentar la colaboración entre diferentes áreas del hotel.
- Creación de equipos multidisciplinarios para abordar proyectos creativos.

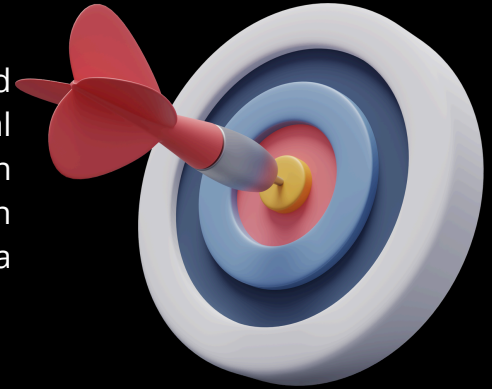
TEMA VI: TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DISRUPTIVA EN LA HOSPITALIDAD

- Exploración de tecnologías emergentes que pueden transformar la experiencia del huésped.
- Integración de soluciones tecnológicas para optimizar procesos operativos y de servicio.
- Desarrollo de estrategias para mantenerse actualizado en la era digital.



Anticipando el Éxito en la Gestión Hotelera

En un entorno hotelero dinámico y competitivo, la capacidad de anticipar desafíos y aprovechar oportunidades es crucial para lograr el éxito a largo plazo. Este seminario se enfoca en el desarrollo de habilidades y estrategias que permitan anticipar y gestionar proactivamente los elementos clave en la gestión hotelera.



Objetivo:

Este seminario tiene como propósito dotar a los profesionales de la industria hotelera con estrategias anticipadas para gestionar proactivamente situaciones que contribuyan al éxito sostenido del hotel.

Salidas profesionales

Los participantes estarán preparados para roles clave, incluyendo:

- Gerente Hotelera.
- Director de Estrategia y Desarrollo Hotelero.
- Líder en Innovación y Resiliencia Hotelera.



Anticipando el Éxito en la Gestión Hotelera

Dirigido:

Este seminario está diseñado para un público diverso dentro de la industria hotelera y puede ser dirigido a:

- Gerentes de hoteles.
- Directores de operaciones.
- Responsables de marketing y todo el personal interesado en impulsar la creatividad y la innovación en la industria hotelera.

Temas a desarrollar:



TEMA I: FUNDAMENTOS DE ANTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN HOTELERA

- Definición y relevancia de la anticipación en el contexto hotelero.
- Identificación de tendencias y factores externos que pueden impactar el rendimiento del hotel.
- Desarrollo de la mentalidad anticipada en el equipo.

TEMA II: INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA EN LA ANTICIPACIÓN DEL ÉXITO

- Incorporación de tecnologías emergentes para mejorar la eficiencia operativa.
- Fomento de la cultura de innovación en la gestión hotelera.
- Utilización de análisis predictivo para identificar oportunidades de mejora.

Anticipando el Éxito en la Gestión Hotelera

Temas a desarrollar:



TEMA III: ANTICIPACIÓN EN LA EXPERIENCIA DEL HUÉSPED

- Estrategias para anticipar y superar las expectativas del huésped.
- Desarrollo de programas de fidelización basados en la anticipación de necesidades.
- Uso de datos y análisis para personalizar la experiencia del huésped.

TEMA IV: GESTIÓN DE CRISIS Y RECUPERACIÓN ANTICIPADA

- Desarrollo de planes de crisis anticipados y su implementación.
- Estrategias para una recuperación efectiva y rápida ante situaciones críticas.
- Entrenamiento en comunicación efectiva durante situaciones de crisis.

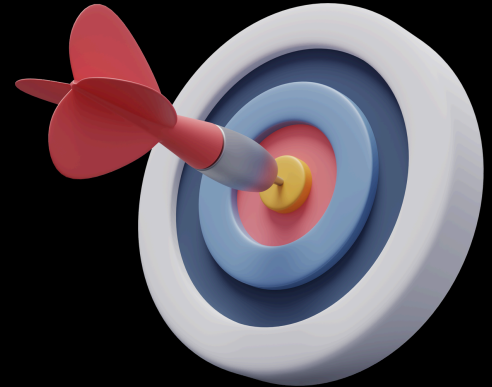




**Diplomado en gestión y
atención al cliente**

Diplomado de Dirección y Gestión Hotelera

El Diplomado en Dirección y Gestión Hotelera está diseñado con el objetivo principal de desarrollar en el estudiante las capacidades y habilidades específicas que permitan el desarrollo profesional en el sector hotelero, direccionando los principales procesos que se dan en el establecimiento. Además, se pretende que el estudiante conozca en profundidad las estrategias de distribución, gestionando con eficacia la capacidad con una óptima asignación de precios.



Objetivo:

El Diplomado en Dirección y Gestión Hotelera tiene como objetivo formar profesionales altamente capacitados para liderar con eficacia operativa y estratégica en la industria hotelera, garantizando experiencias excepcionales para los huéspedes y el éxito sostenible del establecimiento.

Salidas profesionales

Tras la finalización de este curso, estarás capacitado para poner en práctica las competencias adquiridas en los puestos de:

- Director de hotel.
- Subdirector y director de áreas funcionales.
- Consultores/as en Gestión Hotelera,



Diplomado de Dirección y Gestión Hotelera

Dirigido:

Este diplomado está diseñado para un público diverso dentro de la industria hotelera y puede ser dirigido a:

- Profesionales del sector hotelero.
- Emprendedores turísticos.
- Gerentes de hoteles. y aquellos que buscan ingresar o avanzar en sus carreras en la industria de la hospitalidad.

Temas a desarrollar:



MÓDULO I: DIRECCIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LA EMPRESA HOTELERA

- Dirección Estratégica en Hotelería.
- Definición de objetivos y estrategias para la gestión hotelera.
- Análisis del entorno competitivo y tendencias del mercado.
- Factores clave que influyen en el mercado y oportunidades de crecimiento.

Diplomado de Dirección y Gestión Hotelera

Temas a desarrollar:

MÓDULO II: GESTIÓN INTEGRAL DEL HOTEL

- Gestión Hotelera.
- Funciones y responsabilidades en la administración diaria del hotel.
- Desarrollo de una cultura organizacional eficiente.
- Gestión de la Recepción.
- Proceso de reservas, check-in, estancia y check-out.
- Herramientas tecnológicas para la gestión de reservas y atención al cliente.



DURACIÓN
4 meses



MODALIDAD
ONLINE



FINANCIACIÓN
Pago en cuotas
mensuales sin
intereses



EVALUACIÓN
Continua con
casos prácticos

MÓDULO III: OPERACIONES EN LA HABITACIÓN"

- Procesos de limpieza y mantenimiento.
- Control de calidad en la presentación y comodidades de las habitaciones.

Diplomado en Experiencia del Cliente en la Industria Hotelera

La industria hotelera es intrínsecamente ligada a la calidad de la experiencia del cliente. Este diplomado ofrece una comprensión profunda de los elementos clave que contribuyen a una experiencia del cliente excepcional en el contexto hotelero. Desde el servicio al cliente hasta la gestión de expectativas, los participantes explorarán estrategias y prácticas innovadoras para elevar la satisfacción y lealtad del huésped.

Objetivo:

El objetivo principal de este diplomado es capacitar a profesionales y aspirantes a profesionales de la industria hotelera en la creación y gestión de experiencias del cliente que superen las expectativas. Los participantes desarrollarán habilidades prácticas para entender las necesidades y deseos de los huéspedes, así como para diseñar y ejecutar estrategias que mejoren significativamente la percepción y la satisfacción del cliente.



Salidas profesionales

Al completar este diplomado, los graduados estarán equipados para desempeñar roles clave en la gestión de la experiencia del cliente en la industria hotelera. Las salidas profesionales incluyen puestos de dirección y supervisión en áreas como servicio al cliente, relaciones con los huéspedes, gestión de calidad y experiencia del cliente, tanto en hoteles independientes como en cadenas hoteleras reconocidas.



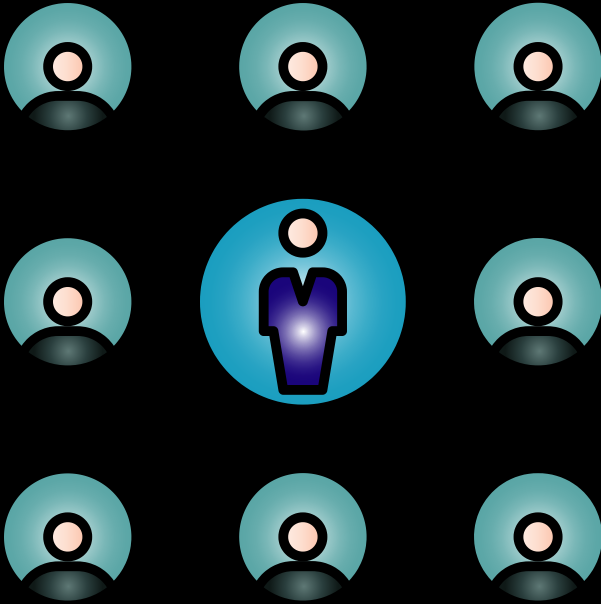
Diplomado en Experiencia del Cliente en la Industria Hotelera

Dirigido:

- Este diplomado está dirigido a profesionales de la industria hotelera, gerentes y supervisores de hoteles, así como a aquellos que buscan ingresar a este sector y deseen comprender a fondo cómo crear experiencias excepcionales para los huéspedes.

Temas a desarrollar:

MÓDULO I: CULTURA ORGANIZACIONAL Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE



- Análisis de cómo los valores y la cultura interna afectan la percepción del huésped.
- Estrategias para alinear la cultura organizacional con la excelencia en la experiencia del cliente.
- Entrenamiento en liderazgo centrado en el servicio al cliente.
- Métodos para inspirar y motivar a equipos hacia la entrega de experiencias excepcionales.

Diplomado en Experiencia del Cliente en la Industria Hotelera

Temas a desarrollar:

TEMA II: DIVERSIDAD E INCLUSIÓN EN LA EXPERIENCIA DEL HUÉSPED



- Consideraciones culturales en la atención al cliente.
- Estrategias para personalizar la experiencia según las preferencias individuales.
- Desarrollo de políticas y prácticas inclusivas en la atención al cliente.
- Creación de un ambiente acogedor y respetuoso para todos los huéspedes.

TEMA III: GESTIÓN DE CRISIS Y RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE:

- Desarrollo de planes de contingencia y gestión de riesgos.
- Simulacros para evaluar y mejorar la respuesta del hotel ante emergencias.
- Estrategias para comunicar eficazmente durante y después de una crisis.
- Programas de recuperación que refuercen la lealtad del huésped.



DURACIÓN
4 meses



MODALIDAD
ONLINE



FINANCIACIÓN
Pago en cuotas mensuales sin intereses



EVALUACIÓN
Continua con casos prácticos

Diplomado en Ecoturismo: Planificación y desarrollo sostenible

El diplomado en Ecoturismo se centra en proporcionar a los estudiantes una comprensión integral de los aspectos económicos y la compleja interrelación de elementos dentro del ámbito del ecoturismo. El objetivo principal es dotar a los participantes de las herramientas necesarias para planificar y desarrollar iniciativas turísticas rurales sostenibles, teniendo en cuenta la oferta y demanda del sector y asegurando el logro de objetivos específicos.

Objetivo:

El objetivo principal de este curso es que los estudiantes adquieran conocimientos avanzados en economía aplicada al ecoturismo y comprendan la dinámica entre los diferentes elementos que conforman este sector. Además, se busca capacitarlos para realizar una planificación estratégica que fomente el desarrollo sostenible en entornos rurales.



Salidas profesionales

Tras la finalización de este programa, estarás capacitado para poner en práctica las competencias adquiridas en los puestos de:

- Director de establecimientos turístico sostenibles.
- Planificador y Gestor de destinos turísticos sostenibles.
- Director de producto turístico en agencias de viaje.
- Director Corporativo de organizaciones de turismo especializado y alternativo.
- Técnico de desarrollo del producto turístico en parques y áreas protegidas.
- Gerente de planes de destinos en empresas de consultoría turística sostenible.



Diplomado en Ecoturismo: Planificación y desarrollo sostenible

Dirigido:

Nuestro programa está dirigido a:

- **Recién graduados** que deseen recibir una formación especializada en el desarrollo del turismo ecológico y rural, con el fin de obtener una profundización en los conocimientos del sector.
- **Profesionales** que deseen ampliar sus conocimientos en el área de la sostenibilidad relacionada con el turismo pudiendo optar con ello a la ampliación de expectativas laborales.
- **Emprendedores o directores de organizaciones turísticas**, que busquen ampliar sus beneficios y posición en el mercado con la aplicación de los conocimientos en sus empresas.

Temas a desarrollar:



MÓDULO I: ECONOMÍA DEL ECOTURISMO

- Análisis de los beneficios económicos y externalidades negativas.
- Evaluación de la contribución del ecoturismo al desarrollo local.
- Estrategias para lograr la viabilidad económica a largo plazo.
- Casos de estudio sobre proyectos de ecoturismo económicamente exitosos.

Diplomado en Ecoturismo: Planificación y desarrollo sostenible

Temas a desarrollar:



TEMA II: OFERTA Y DEMANDA EN EL ECOTURISMO RURAL

- Evaluación de la oferta actual de servicios ecoturísticos.
- Identificación de oportunidades de mejora y diversificación.
- Análisis de la demanda y tendencias emergentes en el mercado ecoturístico.
- Estrategias para adaptarse a las preferencias cambiantes de los viajeros.

TEMA III: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SOSTENIBILIDAD ECÓNOMICA EN ECOTURISMO

- Métodos para definir objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos.
- Desarrollo de planes estratégicos para proyectos ecoturísticos.
- Exploración de modelos que equilibren rentabilidad y sostenibilidad.
- Desarrollo de estrategias de negocio que fomenten la sostenibilidad.



DURACIÓN
4 meses



MODALIDAD
ONLINE



FINANCIACIÓN
Pago en cuotas mensuales sin intereses



EVALUACIÓN
Continua con casos prácticos

INVERSIÓN

- Todos los seminarios tienen una duración de 8 horas
- Local con aire acondicionado.
- Cátedra especializada.
- Atención Personalizada.
- Coordinación y Asistencia del evento.
- Servicio de café y agua permanente.
- Material didáctico y de trabajo en digital.
- Certificado emitido por Consultoría, Auditoría y Capacitación Corporativa.

CONTÁCTENOS



Oficinas CYCCO
2231-9069



Email:
info@cyccoconsultores.com



Estamos ubicados:
Managua, primera entrada las colinas, de la gasolinera
UNO 3c al este, 1c al norte, 1/2 cuadra al este.

10 Aniversario CYCCO