CYCCO

CONSULTORÍA, AUDITORÍA Y CAPACITACIÓN CORPORATIVA

PORTAFOLIO 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. LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO.



Consultoría, Auditoría y Capacitación Corporativa es un Centro que ofrece programa ejecutivos, seminarios, talleres y consultoría con el objetivo de elevar la competitividad laboral y técnica de la sociedad nicaragüense.

CYCCO, es una Empresa auditora inscrita en CONAMI en la cual brinda el servicio de auditoría y asesoría a instituciones públicas y privadas, la cual cuenta con profesionales con amplia experiencia y conocimientos sólidos relacionados en estas materias. Nuestro trabajo se encuentra respaldado por políticas de calidad, compromiso, responsabilidad, trabajo en equipo y liderazgo, dirigidos a la optimización de la producción y excelencia en el talento humano.

También ofrecemos un amplio servicio en el ámbito legal, nuestro equipo está capacitado para asesorar y representar a los usuarios en litigios, contamos con especialistas en Propiedad Intelectual, Derecho Laboral y Seguridad Social, Derecho Inmobiliario, Derecho de Familia, Derecho Societario, Recuperación y cobro de la cartera, Derecho Tributario, somos consultores en aspectos relacionados con el Derecho Civil, asesoramos en procedimientos administrativos, brindan servicios notariales. De igual forma damos acompañamiento para realizar detallado sondeo de mercado ante proyectos y resultados esperados, comprometidos a brindar calidad en sus servicios.



CONTENIDO

MISIÓN 2

VISIÓN 2

1. elevando la experiencia del huésped: cumplimiento de promesas y recuperación del servicio en hoteles 5
2. desarrollo del "i clean" en hoteles 7
3. atención al huésped en recepción: más allá de las expectativas" 8
4. "innovación hotelera: estrategias para estimular la creatividad" 9
5. anticipando el éxito en la gestión hotelera 11
6. ¡sorprendiendo desde el comienzo! 12
7. promesas que dejan huella 13
8. recuperación como oportunidad 13
9. el toque personalizado: arte de la atención al huésped 14
10. creación de experiencias memorables 14
11. personalización del servicio 15
12. resolución efectiva de problemas 15
13. comunicación y empatía 17
14. optimización de procesos operativos 17
15. coordinación interdepartamental 18
16. gestión de imprevistos 18
17. manejo de recursos 19
18. "cautivando al huésped: estrategias para una experiencia memorable" 19
19. curso: "excelencia operativa en hoteles: optimización de procesos y trabajo en equipo" 20
20. "resolución efectiva de problemas: transformando desafíos en oportunidades" 21
21. curso: "comunicación y empatía en el servicio hotelero: conectando con los huéspedes" 21

@Reservados todos los derechos de autor. No se permite la reproducción total o parcial.



01 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

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.

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.

02 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.

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.

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.

03 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.

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.

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.

04 "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.

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.

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.

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.

05 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.

OBJETIVOS

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

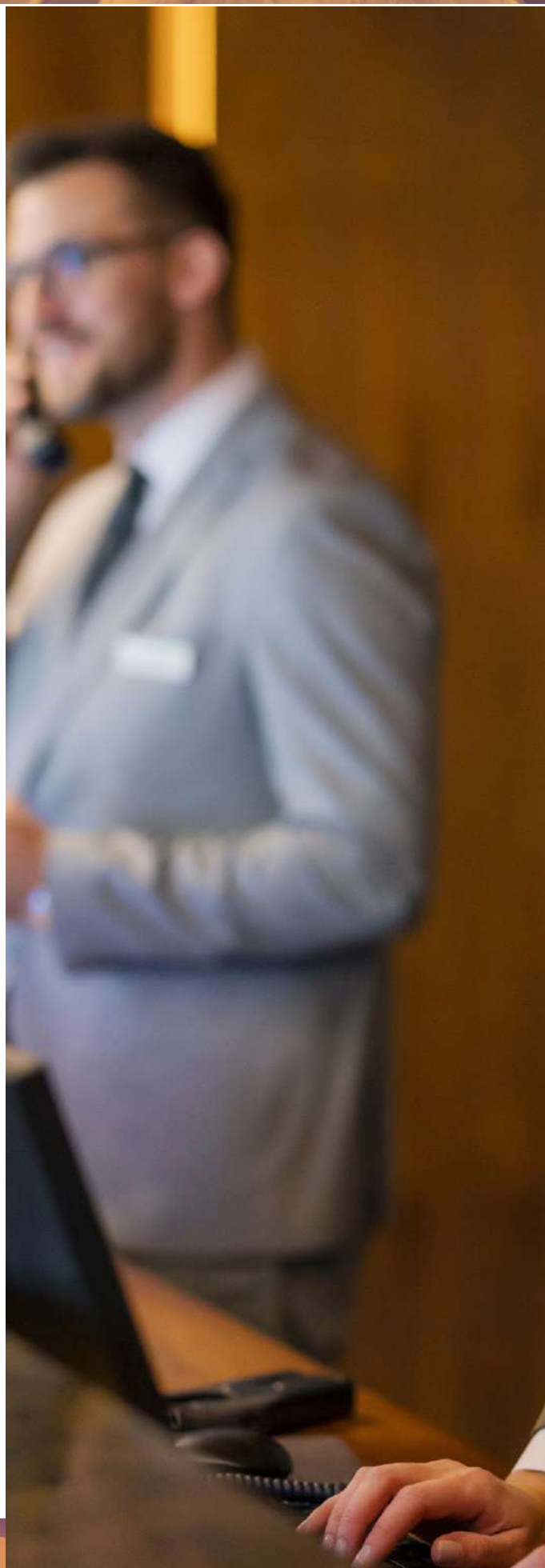
los participantes estarán preparados para roles clave, incluyendo:

- gerente hotelera
- director de estrategia y desarrollo hotelero.
- líder en innovación y resiliencia hotelera.

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 DESARROLLLAR

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.

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.

duración: 1.5 horas

06 ¡SORPRENDIENDO DESDE EL COMIENZO!

DESCRIPCIÓN:

este seminario enseña a los participantes cómo crear una experiencia inolvidable desde el primer contacto con el huésped, asegurando una impresión positiva que marque la pauta para el resto de su estadía.

OBJETIVOS:

- diseñar un proceso de check-in excepcional que sorprenda y deleite.
- generar expectativas positivas desde el momento en que el huésped llega al hotel.
- superar las expectativas del huésped en su primera interacción.

BENEFICIOS:

- aumento de la satisfacción inicial de los huéspedes.



- fortalecimiento de la percepción de calidad del hotel.
- generación de una conexión positiva desde el principio.

TEMAS:

- 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.

07 PROMESAS QUE DEJAN HUELLA

DESCRIPCIÓN:

este seminario aborda el arte de comunicar y cumplir promesas que impacten y fidelicen a los huéspedes, explorando casos de éxito y estrategias innovadoras.

OBJETIVOS:

- perfeccionar la comunicación de promesas irresistibles.
- compartir casos de éxito que generen inspiración y fidelidad.
- innovar en la creación y comunicación de promesas memorables.

BENEFICIOS:

- incremento en la fidelización de los huéspedes.
- mejora en la reputación del hotel a través de promesas cumplidas.
- creación de una conexión emocional con los clientes.

TEMAS:

- 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.

duración: 2 horas

08 RECUPERACIÓN COMO OPORTUNIDAD

DESCRIPCIÓN:

este seminario proporciona herramientas para manejar situaciones desafiantes, transformándolas en oportunidades de mejora y fidelización a través de la recuperación del servicio.

OBJETIVOS:

- enseñar estrategias para convertir desafíos en oportunidades positivas.
- diseñar protocolos efectivos para actuar en situaciones difíciles.
- inspirar confianza al convertir experiencias negativas en historias de éxito.

BENEFICIOS:

- reducción del impacto de las situaciones adversas en la





satisfacción del cliente.

- fortalecimiento de la confianza y la lealtad de los huéspedes.
- mejora de la capacidad del personal para resolver conflictos.

TEMAS:

- de desafíos a oportunidades: estrategias de recuperación positiva.
- protocolos de actuación en situaciones difíciles.
- convertir experiencias negativas en historias de éxito.

duración: 2 horas

09 EL TOQUE PERSONALIZADO: ARTE DE LA ATENCIÓN AL HUÉSPED

DESCRIPCIÓN:

este seminario se centra en la personalización del servicio para cada huésped, utilizando estrategias y tecnología para crear experiencias únicas y memorables.

OBJETIVOS:

- desarrollar habilidades para personalizar el servicio según las preferencias individuales de los huéspedes.
- implementar tecnologías innovadoras para mejorar la atención.
- diseñar experiencias únicas que destaquen al hotel frente a la competencia.

BENEFICIOS:

- aumento de la satisfacción y fidelidad de los huéspedes.
- creación de experiencias inolvidables que generan recomendaciones.
- diferenciación competitiva a través de la atención personalizada.

TEMAS:

- estrategias para la personalización de servicios.
- creación de experiencias únicas basadas en preferencias individuales.
- uso de la tecnología para un servicio personalizado.

duración: 2 horas

10 CREACIÓN DE EXPERIENCIAS MEMORABLES

DESCRIPCIÓN:

este seminario se centra en el diseño de experiencias que anticipen las necesidades de los huéspedes, ofreciendo un servicio altamente personalizado que supere sus expectativas.

OBJETIVOS:

- identificar y anticipar las necesidades de los huéspedes para brindar un servicio excepcional.
- implementar técnicas para personalizar cada interacción con el cliente.
- diseñar experiencias que sorprendan y fidelicen.

BENEFICIOS:

- incremento de la satisfacción y lealtad del cliente.
- mejora de la reputación del hotel mediante la creación de experiencias memorables.
- posicionamiento competitivo en el mercado hotelero.

TEMAS:

- técnicas para anticipar las necesidades de los huéspedes.
- cómo superar las expectativas a través de un servicio personalizado.

11 PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO

DESCRIPCIÓN:

este seminario profundiza en estrategias para personalizar la experiencia del huésped, desde el check-in hasta el check-out, atendiendo a sus preferencias y detalles personales.

OBJETIVOS:

- adaptar cada etapa del servicio a las necesidades individuales del huésped.
- aprender técnicas para personalizar la experiencia del cliente.
- fomentar un trato único y exclusivo que destaque al hotel.

BENEFICIOS:

- mayor satisfacción y fidelidad del huésped.
- creación de experiencias únicas que generan recomendaciones.
- diferenciación frente a la competencia a través de la personalización.

TEMAS:

- estrategias para adaptar el servicio a las preferencias personales.
- personalización desde el check-in hasta el check-out.



12 RESOLUCIÓN EFECTIVA DE PROBLEMAS

DESCRIPCIÓN:

en este seminario, los participantes desarrollarán habilidades clave para resolver problemas de manera rápida y eficiente, transformando situaciones difíciles en oportunidades de mejora.

OBJETIVOS:

- aprender a resolver conflictos con rapidez y profesionalismo.
- convertir problemas en oportunidades para mejorar la experiencia del huésped.
- fortalecer la capacidad de gestión en situaciones desafiantes.

BENEFICIOS:

- reducción de conflictos y aumento de la satisfacción del cliente.
- fortalecimiento de la confianza del huésped en la capacidad de respuesta del hotel.
- mejora de las habilidades del personal en la resolución de problemas.

TEMAS:

- técnicas para resolver problemas de manera rápida y eficiente.
- cómo transformar situaciones difíciles en experiencias positivas.

13 COMUNICACIÓN Y EMPATÍA

DESCRIPCIÓN:

este seminario se enfoca en mejorar la comunicación con los huéspedes y responder de manera empática a sus necesidades y preocupaciones, fortaleciendo la conexión emocional con el cliente.

OBJETIVOS:

- mejorar la comunicación interpersonal con los huéspedes.
- responder de manera empática y profesional a las necesidades del cliente.
- construir relaciones más sólidas y satisfactorias con los huéspedes.

BENEFICIOS:

- mejora en la percepción del servicio ofrecido.
- incremento en la confianza y lealtad de los huéspedes.
- fortalecimiento de las habilidades sociales del personal.

TEMAS:

- prácticas para mejorar la comunicación con los huéspedes.
- respuesta empática ante necesidades y preocupaciones.

14 OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS

DESCRIPCIÓN:

este seminario aborda la mejora de procedimientos en áreas clave como housekeeping, recepción y alimentos y bebidas, aumentando la eficiencia y la calidad del servicio.

OBJETIVOS:

- optimizar los procesos operativos en las áreas principales del hotel.
- identificar oportunidades de mejora en los procedimientos existentes.
- incrementar la eficiencia operativa sin comprometer la calidad.

BENEFICIOS:

- reducción de tiempos y costos operativos.
- mejora en la consistencia y calidad del servicio.
- incremento en la satisfacción tanto del personal como de los huéspedes.

TEMAS:

- mejora de procedimientos en housekeeping, recepción y áreas de alimentos y bebidas.





15 COORDINACIÓN INTERDEPARTAMENTAL

DESCRIPCIÓN:

este seminario promueve estrategias de comunicación y colaboración entre diferentes áreas del hotel para asegurar un servicio fluido y consistente.

OBJETIVOS:

- mejorar la coordinación entre departamentos del hotel.
- fomentar la colaboración para optimizar la experiencia del huésped.
- diseñar estrategias que garanticen un servicio homogéneo y eficiente.

BENEFICIOS:

- incremento en la eficiencia operativa del hotel.
- mejora en la percepción de profesionalismo por parte de los huéspedes.
- reducción de errores y malentendidos entre departamentos.

TEMAS:

- estrategias para mejorar la comunicación entre áreas.
- colaboración para un servicio consistente.

16 GESTIÓN DE IMPREVISTOS

DESCRIPCIÓN:

este seminario prepara a los participantes para manejar situaciones inesperadas de forma eficiente, minimizando el impacto en la experiencia del huésped.

OBJETIVOS:

- desarrollar habilidades para gestionar imprevistos de manera rápida y efectiva.
- minimizar los impactos negativos en el cliente y en la operación del hotel.
- proveer herramientas para la toma de decisiones en situaciones críticas.

BENEFICIOS:

- mayor capacidad de respuesta ante imprevistos.
- reducción del impacto de situaciones inesperadas en la experiencia del huésped.
- fortalecimiento de la confianza del personal en su capacidad de gestión.

TEMAS:

- técnicas para manejar situaciones imprevistas con rapidez.
- cómo minimizar el impacto de los imprevistos en la experiencia del cliente.

17 MANEJO DE RECURSOS

DESCRIPCIÓN:

este seminario aborda la planificación efectiva de recursos humanos y materiales, garantizando la calidad del servicio incluso en situaciones de alta demanda.

OBJETIVOS:

- planificar el uso eficiente de recursos en el hotel.
- garantizar un servicio consistente durante períodos de alta demanda.
- optimizar la asignación de personal y materiales para mantener la calidad.

BENEFICIOS:

- mejor administración de recursos humanos y materiales.
- incremento en la calidad del servicio incluso en situaciones de presión.
- reducción de costos operativos a través de una planificación eficiente.

TEMAS:

- planificación del uso de recursos humanos y materiales.
- estrategias para mantener la calidad del servicio en alta demanda.

18 "CAUTIVANDO AL HUÉSPED: ESTRATEGIAS PARA UNA EXPERIENCIA MEMORABLE"

DESCRIPCIÓN:

un seminario diseñado para transformar el servicio hotelero a través de técnicas innovadoras que garanticen experiencias únicas y memorables, desde el momento en que el huésped reserva hasta su salida.

TEMAS PRINCIPALES:

- anticipación de necesidades: cómo sorprender desde el primer contacto.
- personalización del servicio: adaptando cada interacción a las preferencias del cliente.
- innovación en el check-in y check-out: tecnología y hospitalidad.
- superación de expectativas: creación de momentos inolvidables.

duración: 4 horas

CYCCO
CONSULTORÍA, AUDITORÍA Y CAPACITACIÓN CORPORATIVA

19

CURSO: "EXCELENCIA OPERATIVA EN HOTELES: OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y TRABAJO EN EQUIPO"

DESCRIPCIÓN:

un curso práctico enfocado en la mejora de la eficiencia operativa y la colaboración entre departamentos clave del hotel, asegurando un servicio consistente y de calidad.

TEMAS PRINCIPALES:

- optimización de procesos en housekeeping, recepción y alimentos y bebidas.
- estrategias para la coordinación interdepartamental.
- gestión de recursos en alta demanda: planificación efectiva.
- manejo de imprevistos: habilidades para minimizar el impacto en los huéspedes.

duración: 6 horas (dividido en dos sesiones de 3 horas).



20 "RESOLUCIÓN EFECTIVA DE PROBLEMAS: TRANSFORMANDO DESAFÍOS EN OPORTUNIDADES"

DESCRIPCIÓN:

este seminario enseña al personal cómo manejar situaciones desafiantes con profesionalismo, convirtiendo problemas en oportunidades para fortalecer la relación con el huésped y mejorar la experiencia general.

TEMAS PRINCIPALES:

- identificación de problemas y su impacto en la satisfacción del cliente.
- técnicas para resolver conflictos de manera rápida y eficiente.
- protocolo de recuperación del servicio.
- casos prácticos: cómo convertir experiencias negativas en lealtad del cliente.

duración: 3 horas

21 CURSO: "COMUNICACIÓN Y EMPATÍA EN EL SERVICIO HOTELERO: CONECTANDO CON LOS HUÉSPEDES"

DESCRIPCIÓN:

un curso enfocado en desarrollar habilidades de comunicación y empatía en el personal, fortaleciendo la conexión emocional con los huéspedes y respondiendo adecuadamente a sus necesidades.

TEMAS PRINCIPALES:

- técnicas de comunicación efectiva en el servicio al cliente.
- empatía como herramienta clave en la hospitalidad.
- respuesta profesional y emocional ante situaciones difíciles.
- mejora de la interacción huésped-personal a través de prácticas modernas.

duración: 4 horas




CYCCO
CONSULTORÍA, AUDITORÍA Y CAPACITACIÓN CORPORATIVA