

## ATENCIÓN AL CLIENTE Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN EL SECTOR HOTELERO



**Área:** General  
**Modalidad:** Presencial  
**Duración:** 6 h  
**Precio:** Consultar

[Curso Bonificable](#)  
[Contactar](#)  
[Recomendar](#)  
[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

Objetivos de la formación

Al finalizar la formación, los participantes serán capaces de:

Comprender la importancia de una atención al cliente de calidad en el entorno hotelero.

Aplicar técnicas de comunicación efectiva para mejorar la experiencia del cliente.

Identificar los distintos tipos de quejas y reclamaciones que pueden surgir.

Manejar situaciones conflictivas con clientes de forma profesional y empática.

Convertir una queja en una oportunidad para fidelizar al cliente.

### CONTENIDOS

Bloque 1: Introducción a la atención al cliente en el sector hotelero

Qué es la atención al cliente: más allá del "servicio".

El impacto de la experiencia del cliente en la reputación del hotel.

El papel del personal de contacto: recepcionistas, camareros/as, housekeeping, etc.

Bloque 2: Habilidades clave para una atención excelente

Escucha activa y comunicación verbal/no verbal.

Empatía, asertividad y lenguaje positivo.

Personalización del trato: cómo hacer sentir especial al cliente.

Bloque 3: Resolución de quejas y manejo de conflictos

Tipología de quejas más comunes en hoteles.

Estrategias para gestionar quejas:

Cómo mantener la calma en situaciones difíciles.

Qué hacer y qué evitar ante una reclamación.

Bloque 4: Casos prácticos y role-play

Simulación de situaciones reales: quejas por ruido, limpieza, reservas, etc.

Análisis de respuestas efectivas e inadecuadas.

Feedback grupal y recomendaciones de mejora.