



Programa Mejora Continua y Calidad Total

Anual

Duración: 24 lecciones de 3 horas cada una.

Duración: 72 horas/ 12 semanas

Modalidad: Trimestral

Días miércoles y jueves.

Hora: 02:00 a 05:00 pm.

Metodología: teoría y práctica

Técnica: Capacitaciones y talleres

Cantidad del grupo: 12 asistentes

Contenidos

1. Orientación a Stakeholders:

- Manual de Inducción
- Recorrido por la empresa: habitación estándar, junior suite, master suite, spa, yoga y proyectos sostenibles.

2. Sentido de Pertenencia:

- Definición de Sentido de Pertenencia
- Misión y Visión del departamento
- Credo y Promesa



3. Magic Service:

- Definición Servicio al cliente
- Filosofía del Servicio
- Presentación de Servicio de Excelencia
- Reglas del Servicio
- Factores Wow
- Etiqueta-teléfono

4. Branding personal:

- Mi propia marca
- Storytelling
- FODA personal
- Inteligencia emocional
- Comunicación Asertiva.
-

5. El Arte de la Comunicación:

- Imagen personal
- Lenguaje no verbal

Jueves 12 octubre

La voz y una buena dicción

Vicios del Lenguaje



6.El Arte de la redacción:

- Caligrafía
- Ortografía
- Lo actual y lo obsoleto
- El correo y la carta.
- Etiqueta en el correo electrónico y redes sociales

7. Etiqueta y Protocolo:

- Historia y Tipos de Protocolo
- Diferencia entre Etiqueta y Protocolo
- La influencia de la imagen
- Vestuario y calzado
- Accesorios
- Psicología del color
- Automaquillaje
- Definición de estilo: tipo, forma y color del rostro
- Preparación de la piel según el tipo de rostro.
- Etiqueta empresarial
- Desayuno, almuerzo, cena y cóctel empresarial.
- Comportamiento en la mesa
- Elementos de Etiqueta
- Consejos básicos para comer o cenar en el extranjero
- Tratamientos y precedencias



- Principios Básicos
- Cómo sujetar una copa
- Mantelería, cubiertos, vajilla y cristalería
- Tipos de Mesa
- Tipos de Servicio

8. Innovación y creatividad:

- Programa 5S
- Gung Ho
- Mejora Continua
- Diagrama de priorización.
- Exposición de la ejecución del Programa 5S en un departamento.

Inglés básico:

- Implementación de Duolingo
- To be
- Pronombres más to be
- Saludos y despedidas.
- Verbos
- Profesiones
- Práctica to be
- Números



- Información personal
- Preposiciones y prácticas
- Adjetivo Posesivo
- There más be
- Preguntas frecuentes y respuestas
- Práctica General
- Adjetivos
- This- that- these -those
- Práctica general

Actividad de cierre.

Asignaciones complementarias

Exposiciones del Programa

Hospedaje en el hotel.