



MODELO DISNEY APLICADO A HOTELERÍA Y RESTAURANT

DIRIGIDO A:

Personal Gerencial, Administrativo y Servicio al Cliente de Hotelería y Restaurant.

OBJETIVO GENERAL:

Al finalizar el programa el participante aplicará las herramientas, elementos y conceptos básicos del Servicio al cliente aplicando el Modelo Disney en el ramo de hotelería y restaurant.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Conocerá el enfoque del Modelo Disney aplicado a Servicio a Clientes
- Analizará el enfoque del Modelo Disney aplicado a Hotelería y Restaurant
- Identificará los elementos que integran en el Modelo Disney basados en los 7 pilares del servicio y momentos mágicos
- Identificará la Creación de los Momentos Mágicos en los procesos de atención y servicio en Hotelería y Restaurant basados en el Modelo Disney

CONTENIDO

- Marco Teórico
- Pilares del Modelo Disney
- Puntos Clave
- 7 Elementos de Supervisión
- Supervisión vs Modelo
- Aplicación

HABILIDADES A DESARROLLAR:

- Servicio al Cliente
- Comunicación Efectiva
- Motivación Personal
- Manejo de Clientes
- Atención al Cliente

DURACION: 6 HORAS