

De empleados a anfitriones: La gestión proactiva del campista 2.0

Presencial: 8 horas

Capítulo 1: La esencia de un Recepcionista

- Misión y Visión de una recepción
- El valor de un recepcionista
- Soft Skills de un recepcionista
- Hard Skills de un recepcionista
- De Recepcionista a Guest Experience
- Job Description de un Guest Experience

Capítulo 2: Los procesos Operativos en una recepción

- Mapa Experiencial del cliente
- Mapa de procesos operativos en una recepción
- Procesos Operativos en Flujogramas

Capítulo 3: La Tecnología de una Recepción

- Mapa tecnológico de una recepción
- Tecnología para la gestión de las Personas
- Tecnología para la gestión de los Clientes
- Tecnología para la gestión de la Eficiencia
- Tecnología para la gestión de la Operativa

Capítulo 4: Aplicación de un sistema mejora continua en una recepción

- Sistema de mejora continua BPM (Business Process Management)
- Ejecución de proyecto particularizado con tutorización