

SERVICIO AL CLIENTE Y HOSPITALIDAD PROGRAMAS DE FORMACION

Capacitación enfocada en brindar experiencias
memorables al huésped y cliente



CONSULTING
CHANGE MANAGEMENT

WWW.CCHMGLOBAL.COM



DEVELOPING HUMAN TALENT
AROUND THE WORLD



Programa de formación Hotelería

01

Capacitación enfocada en brindar experiencias memorables al huésped y cliente

Temas:

- Cultura de servicio
- Atención y hospitalidad
- Manejo de clientes difíciles
- Comunicación efectiva
- Servicio WOW
- Fidelización de clientes

Beneficios:

- ✓ Mayor satisfacción del huésped
- ✓ Incremento en recomendaciones
- ✓ Mejor reputación y servicio

Formación para Restaurantes

Entrenamiento operativo y de atención para restaurantes y alimentos & bebidas.

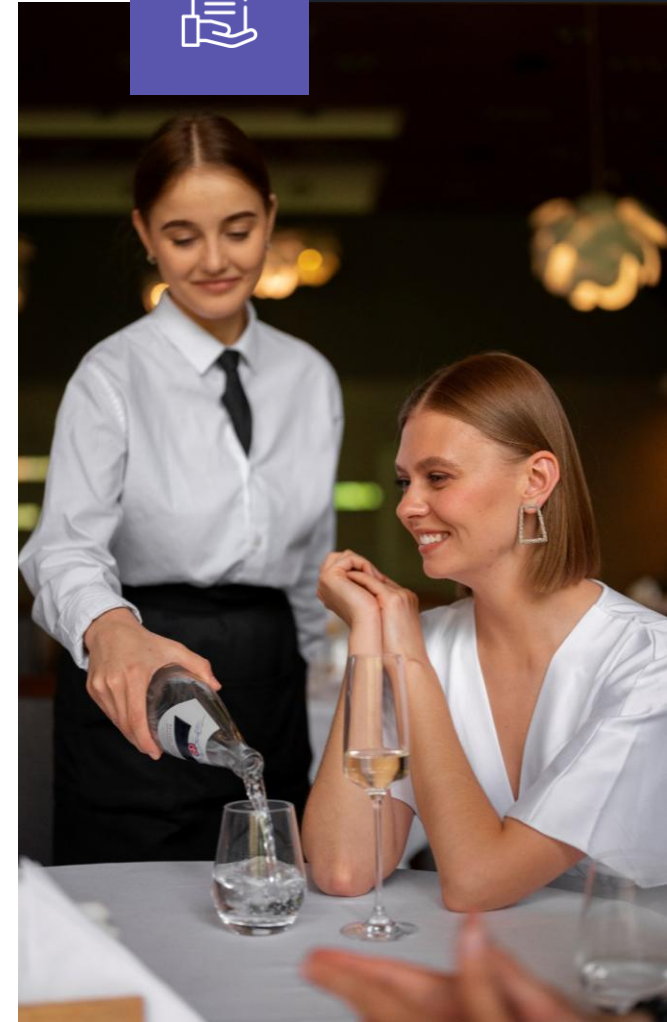
Temas:

Atención y protocolo de servicio
Técnicas de venta sugestiva
Experiencia gastronómica

Manejo de quejas
Trabajo en equipo en restaurante
Servicio y atención al comensal

Beneficios:

- ✓ Incremento en ventas
- ✓ Mejor experiencia del cliente
- ✓ Mayor eficiencia operativa



Liderazgo y Supervisión Hotelerera

Programas dirigidos a supervisores, coordinadores y gerentes.

Temas:

- Liderazgo operativo
- Supervisión efectiva
- Motivación de equipos
- Coaching y retroalimentación
- Toma de decisiones
- Manejo de conflictos

Beneficios:

- ✓ Líderes más efectivos
- ✓ Equipos más comprometidos
- ✓ Mejor productividad y ambiente laboral



Venta y Atención al Huesped

Desarrollo de habilidades comerciales y de servicio.

Temas:

- Técnicas de ventas
- Atención personalizada
- Experiencia del huésped
- Ventas cruzadas y sugestivas
- Comunicación comercial
- Fidelización y seguimiento

Beneficios:

- ✓ Incremento en ingresos
- ✓ Mejor experiencia del huésped
- ✓ Mayor conversión en ventas



Nuestros Servicios

Beneficios para Tu Hotel

Enfoque especializado en hotelería

Entendemos la operación hotelera y los riesgos específicos del sector.

Capacitación práctica

Programas dinámicos, reales y aplicables al entorno laboral.

Cumplimiento normativo

Apoyo para cumplir con requerimientos de Protección Civil y seguridad.

Cultura preventiva

Fortalecemos la seguridad y preparación del personal.



Sectores que Atendemos

- Hoteles
- Resorts
- Hostales
- Centros vacacionales
- Hoteles ejecutivos
- Salones y centros de eventos
- Restaurantes y áreas turísticas

Beneficios

“Transformamos la seguridad en una ventaja competitiva para tu hotel.”





CONSULTING
CHANGE MANAGEMENT

Contáctanos

Teléfono/Whatsapp: (55) 1437 2967

Correo: cursos@cchmglobal.com