

## ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA LIMPIEZA DE PISOS DE ALOJAMIENTOS

**Modalidad:** Distancia

**Objetivos:**

Reconocer las técnicas básicas de comunicación y atención al cliente, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento.

**Contenidos**

**1. Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos.**

Tipologías de clientes, pacientes o usuarios en general.

Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario.

Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario.

Técnicas elementales de comunicación.

**2. Montaje de salones para eventos en alojamientos.**

Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.

Preparación de actos.

**3. Aplicación de normas de protocolo básico.**

Técnicas de protocolo y presentación personal.

Conceptos básicos.

Diferentes tratamientos protocolarios.

2.3. Controles de almacén.

2.3.1. Estibador.

2.4. Resumen.

### **Tema 3. Utilización de materias primas culinarias y géneros de uso común**

Introducción

3.1. Clasificación gastronómica: variedades más importantes, caracterización cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas.

3.2. Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos habituales que le son inherentes; necesidades básicas de regeneración y conservación.

3.2.1. Tratamientos habituales de conservación.

3.2.2. Conservación de alimentos básicos.

3.2.2.1. Diferentes métodos de conservación.

3.2.2.2. Necesidades básicas de regeneración.

3.3. Resumen.

### **Tema 4. Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno en cocina.**

Introducción

4.1. Formalización y traslado de solicitudes sencillas.

4.1.1. Documentos.

4.2. Ejecución de operaciones en el tiempo y forma requeridos.

4.2.1. Stock disponible.

4.2.2. El pedido.