



Catálogo capacitaciones **In Company 2024**

Módulos de Capacitación

Front Office



- La **Conserjería**
- **Gestión** Reservas y Front Desk
- **Upselling** en el front
- Gestión & técnicas efectivas en la **resolución de quejas y reclamos**
- Autoliderazgo, **actitud y empowerment** en Front.
- **Comunicación efectiva**, red de conversaciones para el trabajo interdepartamental.
- **Inteligencia emocional** para el manejo de situaciones difíciles en el área del Front.
- Manejo de **Guest Services**
- Atención y **servicio al cliente**

Housekeeping



- Mucamas profesional de hotel (**Teoría**)
- Mucamas profesional de hotel (**Práctica**)
- Servicio de pisos - **Básico**
- Servicio de pisos - **Avanzado**
- **Housekeeping** Management
- Operación de **lavadero de hotel**
- Linen de **gestión y cuidados**
- Gestión de **productos de limpieza**
- Gestión de los tres tipos de **limpieza**
- **Estándares de calidad** en habitaciones
- **Supervisión** & gestión de pisos
- **Herramientas de gestión** en el puesto de mucama
- **Buenas prácticas** en pisos: el cuidado postural de la mucama y sus acciones sostenibles
- **SPA Management**

Protocolo y ceremonial



- **Ceremonial** Comparado: Cómo atender al huésped extranjero I
- **Ceremonial** Comparado: Cómo atender al huésped extranjero II
- Planificación y producción de **organización de eventos I**
- Planificación y producción de **organización de eventos II**
- **Imagen personal**, profesional, cortesía y buenos modales

Módulos de Capacitación

Gerenciamiento & Liderazgo Hotelero



- **Potenciando las habilidades** para el entrenamiento interno. Formador de formadores
- Programa de Desarrollo Gerencial
- **Convivir** con Millenials
- **Marcas y equipos** que enamoren
- **Motivación** y trabajo en equipo
- Taller de **Liderazgo**
- Trabajo **colaborativo**
- Desarrollo de equipos de **alto rendimiento**
- **Liderazgo** Femenino
- Líder **Coach**
- Diseño de **objetivos y plan de acción**
- Equipos **altamente efectivos**
- Aprendiendo a **motivar equipos** con PNL
- **Técnicas de negociación** efectiva entre colaboradores y líderes
- Gestión de **procesos & liderazgo** de personas
- **El líder prestando un servicio** a sus colaboradores
- **Oratoria** & Liderazgo Comunicacional
- Liderando el **cambio**
- Agilidad, ¿qué es?. **Liderazgo ágil**
- El **feedback** como herramienta directiva: Importancia del **feedback & feedforward**.
- Qué, cómo, cuándo y a quién **delegar**. Identificación de habilidades personales para la delegación
- Equipo con **valor y valores**
- Habilidades de **coaching & liderazgo**
- Diferentes enfoques, **diferentes miradas**: un mismo **líder**
- **Emociones** en el liderazgo
- **Mapas mentales** del equipo
- **Liderazgo** & conversaciones
- Creatividad e **innovación** con **Design Thinking**

Calidad & Excelencia



- Presentaciones **eficaces**
- **Comunicación** habilidades generales
- El Mundo Actual del **Servicio**
- Los **desafíos de la optimización** del tiempo en hotelería
- **Conversaciones** difíciles
- **Tendencias** del turismo de alta gama para otorgar carácter y calidad en los hoteles
- Una nueva mirada del **manejo de quejas**
- ¿Cómo **fortalecer** la hospitalidad y la conciencia de servicio en el hotel?
- Imagen personal y **profesional**

Módulos de Capacitación

Calidad & Excelencia



- **Construir** hospitalidad y excelencia
- **Puesta en marcha**, cómo no morir en el intento
- Experiencias para otorgar **carácter & calidad** en los hoteles.
- **Liderar** la calidad
- **Calidad & comunicación** en la gestión hotelera
- Manejo de **quejas y eficiencia**
- **Brand contact**, calidad en la atención
- **Excelencia** de servicio
- Escucha activa en la **atención al huésped**
- **La comunicación** dentro de la empresa hotelera

Alimentos & Bebidas



- **Introducción** a la nutrición –alimentación equilibrada
- **Servicio y atención** al cliente
- Upselling en **AA&BB**
- **Camarero** profesional
- Supervisor de **gastronomía**
- **Control de costos** en gastronomía
- Dirección, administración y **gestión gastronómica**
- Ingeniería del **menú**
- Gestión estratégica y administración en **AA&BB**
- **Supervisión y liderazgo** para mandos medios en servicios de AA&BB
- **Introducción** al conocimiento del café (barismo) y el té
- **Chocolate** y maridaje con café y té
- Introducción al conocimiento del **vino & maridaje**, nociones de coctelería
- Curso de **coctelería**
- **Servicio de vino** & bebidas alcohólicas, cata y maridaje
- **Curso de vinos** avanzado, cata & maridajes.

Marketing y Ventas



- Ventas para **equipos de ventas**
- ¿Cómo **vender en el hotel** aunque no trabaje en ventas?
- **Revenue management** y comercialización
- **Revenue management** avanzado
- **Desarrollo del turismo** de reuniones e incentivos
- Programa de **Marketing Digital**

Módulos de Capacitación

Marketing y Ventas



- **Mapa de la empatía** sobre clientes
- **Laboratorio** de ventas
- Desarrollo de **habilidades** para liderazgo **comercial**
- **Neuromarketing y hotelería**. Los nuevos elementos del marketing para la toma de decisiones en gestión y ventas
- **Estrategias de comercialización** de productos hoteleros
- **Diseño de matrices** de marketing para medir nuevos productos
- Análisis de la **demanda real y potencial**
- La **valoración del cliente**: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta

Seguridad e Higiene



- Introducción a los **primeros auxilios**. Técnica de RCP y utilización del DEA
- **Seguridad e higiene** en hotelería y gastronomía
- Introducción a la **manipulación de alimentos**
- **Prevención** de accidentes y enfermedades en la industria hotelera
- **Accidentología** laboral
- **Protección contra incendios**, uso de extintores portátiles.
- **Seguridad vial**, prevención de accidentes in itinere.
- **Ergonomía** visual en **oficina y recepción**
- **Ergonomía** dinámica en **mucamas**
- **Uso seguro** de máquinas, equipos y herramientas
- **Seguridad** eléctrica
- **Prevención** de peligros en cocina
- **Manipulación** segura de productos químicos

Sustentabilidad



- **Eventos** sostenibles
- **Sustentabilidad** en hotelería
- Turismo **Accesible**
- Cocina **dietoterápica**
- **Alimentación saludable** aplicada a la gastronomía
- Principios de **sustentabilidad en AA&BB**

Módulos de Capacitación

Sustentabilidad



- **Turismo** accesible y **atención** a las personas con **discapacidad**
- El personal de contacto como **informante turístico calificado**
- **Acciones** para la sustentabilidad turística
- **Recepción** para alojamientos turísticos
- **Agenda 2030**. Objetivos de desarrollo sustentable
- **Gestión integral** de residuos
- **Operación** sustentable de hoteles
- Indicadores **ambientales**
- **Economía** circular
- Eficiencia **energética**
- Introducción a la **gestión sustentable** en hotelería
- Gestión sustentable y **triple impacto** en la hotelería
- **Desperdicios** de alimentos en la hotelería
- **Gastronomía** sostenible
- Situación **nutricional** de los consumidores

Recursos Humanos



- Gestión de la **capacitación**
- Gestión del **desempeño** de las personas
- **Reclutamiento** y selección
- Gestión de la **diversidad** en ambientes de trabajo
- Gestión del **talento**
- **Selección & desarrollo** por competencias
- Clima **organizacional**
- Gestión del **salario emocional**: diseño de políticas
- Ingresos y la importancia del proceso de **onboarding**
- Relevamiento de la **cultura** organizacional
- **Descripción** de puesto
- El diálogo **intergeneracional**: el proceso de construcción de un discurso común
- **Comunicación** interna y organizacional: personal y equipos
- Cultura Organizacional: identidad y contextos actuales. **Propósito, misión y valores**
- Aplicación del **coaching** en el manejo de **equipos**
- Como potenciar a los clientes internos desde las **políticas empresariales**
- El **coaching** en la organización
- Atención al huésped, **pilares del servicio** (para colaboradores y mandos medios)

Módulos de Capacitación

Habilidades blandas



- **Aprendizaje emocional** para liderar en la industria de la hospitalidad
- Cómo entregar **retroalimentación asertiva**
- Cómo **delegar** sin perder el control
- **Toma de decisiones** con la técnica: “6 Sombreros para pensar”
- Creatividad con la técnica: “**Caos vs Control**”
- Neuro **Oratoria**
- **Gestión** emocional
- **Comunicación** no violenta, compasiva y colaborativa
- **Coordinación** de acciones intra e inter equipos
- ¿Cómo efectuar **pedidos** que potencien **resultados**?
- Diseño de **conversaciones poderosas**
- **Escucha efectiva**, clave para una comunicación eficiente
- **Feedback** asertivo
- Qué es la **inteligencia emocional** y cómo aplicarla en la atención al cliente
- Comunicación para la **acción**
- Comunicación **asertiva**
- La **escucha** activa
- **Comunicación** corporativa
- Comunicación y **oratoria**: desarrollo de **habilidades claves**
- Taller de **redacción** corporativa
- **Presentaciones** orales efectivas
- **Coaching** en comunicación
- **Negociación**: Resolución ágil e inteligente de conflictos
- Inteligencia emocional y **comunicacional**
- **Conócete a ti mismo**: comunicación intrapersonal, interpersonal, registro y empatía.

Muchas **gracias**

